

Se meg – hør meg

Sluttrapport



Kilde: pexels.com

Rapportnr

1063

Forfattere

Juan Carlos Torrado Vidal, Kristin Skeide Fuglerud, Joschua Thomas Simon-Liedtke, Anne-Bjørg Haugan, Marianne Dale, Berit Lilly Wiborg og Rita Andersen

Dato

04.04.2024

ISBN-13

978-82-539-0574-7

Forfatterne

Juan Carlos Torrado Vidal, Kristin Skeide Fuglerud, Joschua Thomas Simon-Liedtke, Anne-Bjørn Haugan, Marianne Dale, Berit Lilly Wiborg, Rita Andersen

Norsk Regnesentral

Norsk Regnesentral (NR) er en uavhengig, ideell og allmenntilgjengelig privat stiftelse som utfører oppdragsforskning. NR ble etablert i 1952 og har kontorer i Kristen Nygaards hus ved Universitetet i Oslo. Forskningsområdene er statistisk modellering, geomodellering, jordobservasjon, maskinlæring, bildeanalyse, kunstig intelligens, språkteknologi, digital sikkerhet, digital inkludering og digital transformasjon. NR er et av Europas største miljøer innen anvendt statistisk modellering. Instituttet leverer samfunnsnyttige tjenester og skaper nye verdier for kunder og partnere innen et vidt spekter av bransjer: Teknologi og industri, Finans og forsikring, Klima og miljø, Naturressurser, Hav, Helse og Samfunn. Våre oppdragsgivere er privat næringsliv og offentlige virksomheter både i Norge og internasjonalt, EU og Norges forskningsråd. Vår oppgave er å skape forskningsresultater som brukes og synes.

Visit Bø

Visit Bø er reiselivsdestinasjonsselskapet for Midt-Telemark og Nome kommuner og har 54 medlemsbedrifter. Deres verdier ligger i visjonen: Med samhold, pågangsmot og glede skaper vi minner for livet. - Med hjerte for dine opplevelser. Ang. Minner for livet så ønsker de å skape disse for alle. De har derfor stort fokus på tilrettelegging og universell utforming, men medlemsbedriftene har manglet kunnskap om hvordan.

FFØ Vestfold og Telemark

FFO Vestfold og Telemark ble stiftet i 2019, etter sammenslåingen av FFO Vestfold og FFO Telemark til ett fylkeslag. FFO er Norges største paraplyorganisasjon for organisasjoner som jobber for kronisk syke, funksjonshemmede og deres pårørende. FFO har 88 medlemsorganisasjoner med nærmere 400 000 medlemmer. FFO har fylkeslag i alle Norges fylker, samt noen kommunelag.

Økonomisk støtte fra Bufdir

Prosjektet har fått støtte fra tilskuddordningen til universell utforming fra Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet (Bufdir). Dette er prosjektmidler som gis for å støtte kunnskapsutvikling, kompetanseheving og informasjon innen universell utforming

Tittel	Se meg – hør meg
Forfattere	Juan Carlos Torrado Vidal, Kristin Skeide Fuglerud, Joschua Thomas Simon-Liedtke, Anne-Bjørg Haugan, Marianne Dale, Berit Lilly Wiborg og Rita Andersen
Kvalitetssikring	Anne-Bjørg Haugan og Berit Lilly Wiborg
Dato	04.04.2024
År	2024
ISBN	978-82-539-0574-7
Publikasjonsnummer	1063

Sammendrag

Interesseorganisasjoner som jobber med tilrettelegging for personer med funksjonsnedsettelse, får mange tilbakemeldinger om negative opplevelser med reiselivet. Det er dessuten gjort lite forskning på dette temaet, og det gjør at det er liten kunnskap om hva som kan gjøres for at disse opplevelsene blir bedre.

I prosjektet «Se meg – hør meg» har vi derfor kartlagt disse opplevelsene hos personer med funksjonsnedsettelse. Vi har undersøkt holdninger hos ansatte i reiselivsnæringen når de møter gjester med funksjonsnedsettelse. Målet er å samle kunnskap om situasjonen i reiselivet og gjester med funksjonsnedsettelse, med tanke på å jobbe videre med et opplæringskurs for ansatte i reiselivsnæringen.

Metoden var spørreskjema på nett. Vi opprettet et for hver målgruppe og testet det i flere runder – først med partnerne i prosjektet i digitale møter, så intern gjennomgang hos partnerne organisasjoner og bedriftsklynge, og til slutt en workshop med representanter fra interesseorganisasjoner og reiselivet. Alt materialet som er utviklet i forbindelse med gjennomføring av nettskjemaene og workshop, som invitasjon, program, workshopguide og selve skjemaene er lagt ved rapporten som vedlegg.

Forskerne har systematisert, analysert og dokumentert kunnskapen og erfaringene fra prosjektet. Vi har dessuten foreslått videre arbeid. Denne rapporten dokumenterer dette arbeidet.

Emneord	Inkludering i reiselivet, funksjonsnedsettelse, hjelpemidler, universell utforming, kartlegging
Målgruppe	Reiselivsnæringen, myndigheter, kommuner, frivillige organisasjoner, eldre, personer med funksjonsnedsettelse og kroniske lidelser
Tilgjengelighet	Åpen
Prosjektnummer	320701
Satsingsfelt	Universell utforming
Antall sider	67

Forord

Vi vil takke alle som har deltatt i prosjektet. Tusen takk til FFO Vestfold og Telemark for deltakelse i planlegging, rekruttering av deltakere og gjennomføring av workshopen. En stor takk også til Visit Bø for prosjektledelse, aktiv dialog med reiselivsaktører i regionen og ellers tilretteleggelse for smidig prosjektgjennomføring.

En spesiell takk til alle som deltok på workshop om kundereise for alle i september 2023. Sist, men ikke minst en stor takk til Bufdir for økonomisk støtte til prosjektet.

Innhold

1	Introduksjon	11
1.1	Målgruppe for rapporten.....	11
1.2	Prosjekt mål	11
2	Bakgrunn og eksisterende kunnskap	13
3	Metode og tilnærming	17
3.1	Gjennomføring av workshop	18
3.2	Opprettelse av spørreskjemaer	21
3.3	Spørreskjema for personer med funksjonsnedsettelse og pårørende ...	21
3.4	Spørreskjema for ansatte i reiselivsnæringen	22
4	Analyse	23
5	Resultater	24
5.1	Spørreskjema for personer med funksjonsnedsettelse	24
5.1.1	Bakgrunn – høydepunkter	24
5.1.2	Forhold til reiselivet – høydepunkter	25
5.1.3	Holdninger – høydepunkter	26
5.1.4	Kryssanalyser.....	27
5.1.5	Kvalitativ analyse	29
5.1.6	Kvantifisering.....	34
5.1.7	Øvrige observasjoner	34
5.2	Spørreskjema for ansatte i reiselivsnæringen	35
5.2.1	Bakgrunn – høydepunkter	35
5.2.2	Erfaring med funksjonsnedsettelse	36
5.2.3	Holdninger – høydepunkter	37
5.2.4	Kryssanalyser.....	37
5.2.5	Kvalitativ analyse	40
6	Diskusjon	42
7	Oppsummering og konklusjon	44

8	Anbefalinger for videre arbeid	45
Vedlegg 1.	Invitasjon til workshop i prosjektet «Se meg – hør meg»	46
Vedlegg 2.	Agenda til workshop i prosjektet «Se meg – hør meg»	47
Vedlegg 3.	Presentasjon til workshop i prosjektet «Se meg – hør meg»	48
Vedlegg 4.	Nettskjema for personer med funksjonsnedsettelse	53
Vedlegg 5.	Nettskjema for ansatte i reiselivsnæringen	61

Figuroversikt

Figur 1.	Deltakere fra interesseorganisasjoner jobber med spørreskjemaet	18
Figur 2.	Deltakere fra reiselivsnæringen jobber med spørreskjema	19
Figur 3.	Bostedsfylke	24
Figur 4.	Funksjonshemming	25
Figur 5.	Mest besøkt fylke for personer med funksjonsnedsettelse	26
Figur 6.	Vurdering av service til personer med funksjonsnedsettelse fra ansatte i reiselivsnæringen	27
Figur 7.	Kryssanalyse av funksjonsnedsettelse i forhold til opplevd diskriminering i reiselivsnæringen	28
Figur 8.	Kryssanalyse av funksjonsnedsettelse i forhold til medreisende	28
Figur 9.	Kryssanalyse av funksjonsnedsettelse i forhold til reisefrekvens	29
Figur 10.	Temaer rundt dårlige opplevelser med reiselivet	34
Figur 11.	Bostedsfylke til respondentene fra reiselivsnæringen	36
Figur 12.	Mengde opplæring ansatte har fått om universell utforming og funksjonsnedsettelse	37
Figur 14.	Kryssanalyse av atferd når ansatte møter gjester med funksjonsnedsettelse i forhold til tidligere erfaring med dem	38
Figur 13.	Kryssanalyse av opplevelse når ansatte møter kunder med funksjonsnedsettelse i forhold til tidligere erfaring	38
Figur 16.	Kryssanalyse om regeloverholdelse	39
Figur 15.	Kryssanalyse av opplevelse med gjester med funksjonsnedsettelse i forhold til atferd	39

1 Introduksjon

Personer med funksjonsnedsettelse opplever at det er vanskelig å planlegge og gjennomføre reiser. FFO får mange tilbakemeldinger fra medlemmer om at de opplever å bli avvist, diskriminert eller møtt med liten eller ingen forståelse fra ansatte innenfor ulike service og tjenesteytende sektor. Samtidig vet de at barn og unge ikke er like godt representert og heller ikke har de samme mulighetene til å melde fra om diskriminering og ekskludering som voksne. For barn og unge er det spesielt vondt og utfordrende å bli møtt med fordommer og negative holdninger. Det kan føre til at de mister troen på seg selv, isolerer seg, hverken søker utdanning eller jobb og ikke vil ut i samfunnet.

FFO har erfart at hovedgrunnen til disse uønskede situasjonene er mangel på kunnskap og kompetanse hos de ansatte som møter dem. I «Se meg – hør meg» ønsket vi å bidra til fullverdig inkludering og likestilling for alle i møtet med service- og tjenesteytende sektor (dvs. transport, offentlige kontorer, kafeer/restauranter, butikker, kulturarrangementer, utdanning, reiseliv, helsevesen, osv.). Vi ønsker også å trygge ansatte i denne sektoren i møte med personer med nedsatt funksjonsevne.

For å oppnå dette er det behov for å skaffe kunnskapsgrunnlag til å utforme universelt utformede tjenester og for å utvikle et kompetansehevingsprogram for alle ansatte i service-sektoren. På sikt vil det øke kunnskap, bevissthet og forståelse om CRPD og bedre kvaliteten i tilbudet til alle.

Prosjektet som er omtalt i denne rapporten har kartlagt situasjoner og holdninger både hos personer med funksjonsnedsettelse og ansatte i reiselivsnæringen når det gjelder tilrettelegging og universell utforming av reisemålet, aktiviteter og transportetapper.

Prosjektet har tatt utgangspunkt i erfaringene fra prosjektet «Inkluderende reiseliv i Telemark» og forprosjektet «Kundereisen for alle». Kapittel 2 beskriver hvordan disse prosjektene satte grunnlaget til «Se meg – hør meg».

1.1 Målgruppe for rapporten

Målgruppen for denne rapporten er alle som har et ansvar for, eller er opptatt av å skape et inkluderende reiseliv. Rapporten har et spesielt fokus på holdninger hos ansatte i reiselivsnæringen i deres møte med kunder med funksjonsnedsettelse. Vi har gjort innsiktarbeid for å samle perspektiver til både ansatte i reiselivet og personer med nedsatt funksjonsevne. Rapporten kan være relevant for beslutningstakere i bedriftene og de som har ansvar for å realisere rettighetene til personer med funksjonsnedsettelse.

1.2 Prosjektmål

Hovedmålet for dette prosjektet var å kartlegge og dokumentere omfang, type diskriminering og hvilke holdninger som det skal legges mest vekt på i utvikling av

et universelt utformet kompetansehevingsprogram til alle ansatte i service og tjenesteytende sektor, slik at alle skal bli møtt og behandlet likeverdig og med respekt i tråd med CRPD.

Delmål:

- Avdekke og dokumentere hvilke kompetansebehov service og tjenesteytende sektor har for å kunne møte personer med nedsatt funksjonsevne på en likeverdig og respektfull måte.
- Avdekke og dokumentere hvordan personer med nedsatt funksjonsevne opplever å bli møtt av ansatte i service- og tjenesteytende sektor.
- Undersøke omfang av diskriminering, fordommer og ekskludering, både sett fra ståstedet til personer med nedsatt funksjonsevne og service- og tjenesteytende sektor.
- Sammen med personer med funksjonsnedsettelse og ansatte i service- og tjenesteytende sektor å gjennomføre spørreundersøkelser om hvilke tiltak og behov som trengs.

Følgende seksjoner beskriver eksisterende kunnskap og bakgrunn, og så dokumenteres metode, fremdrift og resultater. Visit Bø har ledet arbeidsgruppe med deltakere fra FFO Vestfold og Telemark og Norsk Regnesentral. Prosjektet gjennomførte en del av arbeidet på en workshop med brukerrepresentanter fra FFO og representanter for reiselivsnæringen.

2 Bakgrunn og eksisterende kunnskap

Det er estimert at 20% av befolkningen i Norge har funksjonsnedsettelse (REF). Begrepet «funksjonsnedsettelse» inkluderer både faste og midlertidige, synlige og usynlige funksjonsnedsettelse. Befolkningen i den vestlige verden blir dessuten eldre, og det er kjent at jo eldre vi blir jo større blir sjansen for å få funksjonsnedsettelse.

Rettighetene til personer i den befolkningsgruppen er beskrevet i FNs konvensjon for personer med funksjonsnedsettelse (CRPD), som Norge ratifiserte i 2013¹. Artikkel 9 i konvensjonen beskriver retten til «å få et selvstendig liv og kunne delta fullt på alle livets områder». Reiseliv anses som et viktig område der samfunnet må legge til rette for at alle kan delta. Dette inkluderer bl.a. planlegging, bestilling, transport, overnatting, service og aktiviteter på reisemålet. Tilrettelegging på alle disse aspektene i reiselivet er derfor ikke bare en rettighet, men også en mulighet til å stimulere lokale økonomier, øke ansettelse og skape nye rom for lønnsomhet for reiselivsnæringen, både på nasjonal og regional basis.

Vestfold og Telemark fylkeskommune har en regional strategi for reiseliv og opplevelser 2022-2030². Der prioriteres tilgjengelighet «som premisse for verdiskaping» med fokus på universell utforming. I den prioriteringen nevnes det at «Reiselivsnæringen bør tilstrebe universell utforming i sine tilbud og tjenester slik at alle [flere grupper] kan benytte seg av tilbudet. [...] Personer med nedsatt funksjonsevne [...] bør kunne ta utgangspunkt i ønsket reisemål når de planlegger sine ferie og reiseaktiviteter». For å nå dette formålet må kunnskap om tilrettelegging bli kjent, slik at personer med funksjonsnedsettelse kan få velge sine reisemål uavhengig av funksjonsnedsettelse når de planlegger og gjennomfører reiser.

Prosjektet som dokumenteres i denne rapporten har tatt som utgangspunkt tidligere prosjekter fra arbeidsgruppen: prosjektet «Inkluderende reiseliv i Telemark» og forprosjektet «Kundereisen for alle».

«Inkluderende reiseliv i Telemark» var et bedriftsnettverksprosjekt, finansiert av Innovasjon Norge og deltakerne. Prosjekteier var MTNU AS. Det ble gjennomført des. 2019 – april 2023, etter ønske fra deltakerbedriftene, i samarbeid med Visit Bø AS, FFO V&T, SAFO TVB og Rådet i Midt-Telemark. Erfaringene fra dette prosjektet viser at en viktig årsak til mange av de vonde og uakseptable situasjonene som personer med funksjonsnedsettelse treffer i reiselivet, skyldes mangel på kunnskap. Dette er blitt bekreftet fra både ledere og ansatte hos deltakerbedriftene i prosjektet. Deltakerbedriftene etterlyser selv opplæring i hvordan de best mulig skal møte og kommunisere med besøkende som har

¹ «FN-konvensjonen om rett til menneske med nedsatt funksjonsevne (CRPD),» Redaksjonellartikkel, Regjeringa.no (regjeringen.no, March 7, 2024), <https://www.regjeringen.no/nr/tema/likestilling-og-mangfold/likestilling-og-inkludering/konvensjoner/fn-konvensjonen-om-rett-til-menneske-med-nedsatt-funksjonsevne-crpd/id2426271/>.

² «Regional strategi for reiseliv og opplevelser 2022–2030,» Strategi (Vestfold og Telemark Fylkeskommune, 2022).

funksjonsnedsettelse. De føler seg utrygge i møte med denne gruppen besøkende/kunder fordi de er redde for å gjøre eller si noe feil. Dessverre ender det ofte med akkurat det. Bedriftene sier at dette er deres største utfordring i prosessen med bedre tilrettelegging og universell utforming. Dette har også gått som en rød tråd gjennom alle workshops, befaringer og i arbeidsmøter i «Inkluderende reiseliv i Telemark».

«Kundereisen for alle» var et forsknings-forprosjekt finansiert av Forregionen Vestfold og Telemark og deltakerne, i regi av Visit Bø AS, og gjennomført april 2022 – april 2023, etter erfaring og ønske fra deltakerne i «Inkluderende reiseliv i Telemark». Det ble gjennomført i samarbeid med MTNU AS, forskere fra Norsk Regnesentral og FFO V&T. Hovedmålet var å øke kunnskap hos bedriftene om hvordan lage mer tilrettelagte og inkluderende kundereiser for personer med funksjonsnedsettelser, og å forbedre metodikken for å utarbeide ferie- og fritidsopplevelser for alle, uavhengig av funksjonsevne.

Dette forprosjektet ble til metodeutviklingsprosjektet «Tilrettelegging av kundereisen for alle». Hovedmålet var å forstå hvordan man kan inkludere personer med funksjonsnedsettelser i tjenesteutvikling på en god måte. Der undersøkte og tilpasset vi «personas»-metodikken sammen med representanter med reiselivet og interesseorganisasjoner i workshoper med samskapings perspektiv, det vil si at både målgruppene gjennomførte og tilpasset metodikken og sammen.

Prosjektet «Tilrettelegging av kundereisen for alle» gjorde også et litteratursøk om eksisterende kunnskap om inkluderende reiseliv³. Søket identifiserte noen barrierer som gjør at personer med funksjonsnedsettelser ikke deltar i reiselivet så mye som de vil⁴, bl.a. manglende tilrettelegging av transportetapper^{5,6}, utilgjengelig informasjon⁷, kompleksitet av ansvarskonstellasjonen rundt reiselivet⁸, og lite

³ Kristin Skeide Fuglerud et al., "Tilrettelegging av kundereisen for alle i reiselivet: Forprosjektrapport," NR-rapport (Norsk Regnesentral, 2023).

⁴ Barne- og likestillingsdepartementet, "Et samfunn for alle: Regjeringens strategi for likestilling av mennesker med funksjonsnedsettelse for perioden 2020–2030," Strategi (Barne- og likestillingsdepartementet, Desember 19, 2018), <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/strategi-for-mennesker-med-funksjonsnedsettelse--et-samfunn-for-alle/id2623105/>.

⁵ Kjersti Visnes Øksenholt and Julie Runde Krogstad, "Universell utforming i transportsektoren," Artikkelsamling (Transportøkonomisk Institutt, 2022), <https://www.toi.no/getfile.php/1373492-1656507179/mmarkiv/Hannes%20mappe%202020/Hanne%202022/Artikkel%205%281%29.pdf>.

⁶ Sentio Research Norge, "Bruk Av Kollektivtransport i Befolkningen Og Blant Personer Med Nedsatt Funksjonsevne" (Sentio Research Norge, 2017), https://bibliotek.bufo.no/BUF/101/Bruk_av_kollektivtransport_i_befolkningen_og_blant_personer_med_nedsatt_funksjonsevne.pdf.

⁷ Trinidad Domínguez Vila, Elisa Alén González, and Simon Darcy, "Accessible Tourism Online Resources: A Northern European Perspective," *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism* 19, no. 2 (March 15, 2019): 140–56, <https://doi.org/10.1080/15022250.2018.1478325>.

⁸ Øksenholt and Krogstad, "Universell utforming i transportsektoren."

inkludering av personer med funksjonsnedsettelse i relevante innovasjons- og utviklingsprosesser⁹.

Til tross for alt, er litteratur om dette tema veldig begrenset. De fleste av artiklene belyser holdninger hos personer med funksjonsnedsettelse (altså mulige kunder for reiselivsnæringen), men undersøker ikke hvordan ansatte opplever mottakelse av gjester med funksjonsnedsettelse. I «Se meg – hør meg» antar vi (etter tidligere erfaring og tilbakemeldinger til Visit Bø og FFO) at holdninger hos ansatte utgjør en stor andel av utfordringen, og at disse holdningene også må kartlegges hvis tjenesteytende skal kunne motta kunder med funksjonsnedsettelse på en god måte.

Som sagt er litteratur om holdninger hos ansatte i reiselivsnæringen rundt å møte kunder med funksjonsnedsettelse særlig begrenset. En studie i Polen undersøkte hva studenter innen reiselivsfag syntes om «tilgjengelig reiseliv»¹⁰. De fant ut at selv om de var positive til å gjøre reiselivet mer tilgjengelig, viser det seg at de samtidig synes det er vanskelig å møte. Undersøkelsen visste at årsaken til denne oppførsel stor sett var mangel på erfaring, og dette ble tatt som argument for å utvikle opplæringsmaterieell i deres miljø.

Bizjak et al.¹¹ kartla utdanningstilbud til reiselivsnæring i Europa for å finne ut hvordan det takles å møte gjester med funksjonsnedsettelse. I de 12 landene de undersøkte, fant de ikke noe opplæring om dette temaet. Utover Europa, kan vi bemerke den kvalitative studien til Hui et al.¹² som intervjuet både ledere og ansatte med direkte kontakt med publikum i hotell-sektor rundt Asia. Imidlertid dreide diskusjonen seg mest om ansettelse av personer med funksjonsnedsettelse, ikke om gjestene.

I studien «Personal and societal attitudes to disabilities» fra 2005¹³ foreslo forfatterne to kartleggingsverktøy for holdninger om funksjonsnedsettelse, altså «Scale for interaction with disabled persons» og «Scale of attitudes toward disabled persons». Dessuten diskuterte de forskjellen mellom private og samfunnsmessige holdninger. Resultatene viste at det er enklere å endre samfunnsmessige holdninger enn private. Det vil si at man heller sier det som samfunnet forventer om funksjonshemming, ikke det som man virkelig mener. Det var derfor viktig for å kartlegge holdninger – ved å gjennomføre en undersøkelse der en spurte både om

⁹ Finn Ove Båtevik, Lars J. Halvorsen, and Gerd Veddegjærde, "Medvirkning med suksess? Funksjonshemmedes brukermedvirkning i kommunale planprosesser," Report, 44 (Møreforskning Volda, 2004), <https://bravo.hivolda.no/hivolda-xmllui/handle/11250/2557996>.

¹⁰ Alina Zajadacz, "Attitudes of Future Tourism Sector Employees Towards Organise Accessible Tourism," January 2017, <http://hdl.handle.net/10593/14815>.

¹¹ Boštjan Bizjak, Mladen Knežević, and Sebastjan Cvetrežnik, "Attitude Change towards Guests with Disabilities: Reflections From Tourism Students," *Annals of Tourism Research* 38, no. 3 (July 1, 2011): 842–57, <https://doi.org/10.1016/j.annals.2010.11.017>.

¹² Ray Hui, Bruce Tsui, and Pimtong Tavitiyaman, "Disability Employment in the Hotel Industry: Evidence from the Employees' Perspective," *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, January 1, 2020.

¹³ Pheroza Daruwalla and Simon Darcy, "Personal and Societal Attitudes to Disability," *Annals of Tourism Research* 32, no. 3 (July 2005): 549–70, <https://doi.org/10.1016/j.annals.2004.10.008>.

hva ansatte synes og hvordan de oppfører seg i møte med gjester med funksjonsnedsettelse. Forfatterne testet skalaene med ansatte i reiselivsnæringen, og resultatene viser at det som bidrar mest med å endre holdninger er ikke bare kunnskap, men også eksponering for gjester med funksjonsnedsettelse. De foreslår at opplæring må inkludere rollespill og ekte kontakt med personer med funksjonsnedsettelse.

3 Metode og tilnærming

Prosjektet tar i utgangspunktet mangel av kunnskap som hovedgrunnen til at ansatte i reiselivsnæringen ikke treffer kunder med funksjonsnedsettelse på en god og inkluderende måte. Derfor er metodevalg rettet mot å danne grunnlag for et eventuelt kompetansehevingsprogram.

Vi har valgt nettskjema og workshops som kartleggingsmetode. Vi utviklet to nettskjemaer: ett for personer med funksjonsnedsettelse og deres pårørende, og ett til ansatte i reiselivsnæringen. I workshopen bearbeidet vi skjemaene sammen med representanter fra begge målgrupper, for å sikre at spørsmålene fanger opp mest mulig informasjon om situasjonen, var universelt-utformet, forståelig, presist, og brukte riktig språk. I tillegg til workshopen, gikk vi igjennom spørsmålene til begge skjemaene i flere runder av digitale møter med prosjektpartnere.

Spørreskjemaer på nett kan distribueres til et stort antall mennesker, og er mer kostnadseffektive enn andre metoder for datainnsamling, som intervjuer eller fokusgrupper. Alle respondenter får dessuten de samme spørsmålene presentert på samme måte, og dette bidrar til å eliminere eventuelle bias i måten spørsmålene blir stilt eller tolket på. Anonymiserte spørreskjemaer bidrar dessuten til at respondentene føler seg mer komfortable med å gi ærlige og nøyaktige svar. Dette har stor viktighet, siden prosjektet har som mål å vurdere ekte opplevelser med tanke på eventuell diskriminering i forbindelse med funksjonsnedsettelse, og så er det spesielt relevant å forstå hvordan ansatte oppfører seg og hvilke holdninger de har til dette temaet.

Hvis tilgjengeligheten til nettskjema er bra, så gir disse skjemaene kvantitative data som er enkle å analysere statistisk og kan gi klare indikasjoner på trender, mønstre og sammenhenger mellom dataene. Skjemaene kan også inkludere fritekstspørsmål. Dette legger til rette for at respondentene kan gå i dybde og detalj om temaer fra spørreskjemaet, eller nevne temaer som ikke var inkludert i spørsmålene, men som er aktuelle for å dekke forskningsmålet. Det er også viktig at de får friheten til å uttrykke sine meninger og tanker med sine egne ord, i stedet for å være begrenset til svaralternativer. Mens lukkede spørsmål gir kvantitativ data, gir fritekstspørsmål kvalitative data. Dette gir oss en dypere forståelse av opplevelser hos personer med funksjonsnedsettelse i reiselivsnæringen, og hjelper til å forstå hvorfor og hvordan de skjer.

Før workshopen lagde vi et første-utkast til begge skjemaene og så gikk vi gjennom det i flere digitale møter. Det var lagd i Google Docs mens vi vurderte hvilket digitalt verktøy som skulle brukes for å opprette de endelige versjonene etter workshopen. Etter felles gjennomgang, sendte både Visit Bø og FFO Vesfold og Telemark utkastet til intern gjennomgang i sine organisasjoner. Alle disse rundene førte til en rekke innspill som ble implementert i versjonen som vi tok med til workshopen.

3.1 Gjennomføring av workshop

Målet til workshop var å gå gjennom spørsmålene i begge skjemaene med representanter fra FFO Vestfold og Telemark og Visit Bø, altså personer med funksjonsnedsettelse og deres pårørende, og ansatte i reiselivsnæringen. Innspillet deres skulle brukes for å ferdig- og klargjøre skjemaene til nasjonal utsending. Både Visit Bø og FFO Vestfold og Telemark rekrutterte mulige gjester (se invitasjon til workshop på Vedlegg 1). Vi havnet på 16 deltakere, hvorav 10 kom fra reiselivsnæringen og 6 fra interesseorganisasjoner. Deltakerne fra reiselivsnæringen kom fra Bø Sommarland, Bø Hotell, Norsjø Eiendom og Utvikling AS, Beverøya Camping, Lifjell skisenter og hytteutleie, Solstua Lifjell og Visit Bø. Brukerrepresentantene kom fra FFO Vestfold og Telemark, Telemark Me Foreningen, HLF Vestfold og Telemark, SAFO TVB og Norges Blindforbund Telemark. Prosjektlederen fra Visit-Bø Anne-Björg Haugan ledet workshopen og Juan Carlos Torrado og Joschua Simon-Liedtke veiledet arbeidet med spørreskjemaene.

Workshopen ble holdt på Bø Hotell 21. september 2023. Det startet med en introduksjon fra Visit Bø, der formålet og planen for dagen ble presentert. Vi skrev ut spørreskjemaene og ga en kopi til hver deltaker. Så forklarte vi hoveddelene i begge skjemaene og hva vi ønsket å fange opp i hver del. Deltakerne fikk som første oppgave å gå igjennom skjemaene individuelt og skrive ned tilbakemeldinger om blant annet spørsmålsformulering, svarmuligheter, språk, struktur, lengde og tidsbruk. Vi la til rette for spesielle behov – for eksempel, høytlesing for en svaksynt deltaker, men minnet deltakerne på at de ferdiggjorde spørreskjemaene skulle være digitalt og universell utformet (se seksjoner 3.2 og 3.4), ikke på papir.



Figur 1. Deltakere fra interesseorganisasjoner jobber med spørreskjemaet

Etter individuell gjennomgang og en pause, startet vi gruppediskusjon etter målgruppe (dvs. ansatte i reiselivsnæringen i egne grupper, og brukerrepresentanter i egne grupper). Det ble totalt 2 grupper à 5 personer fra reiselivsnæringen og 2 grupper à 3 personer fra interesseorganisasjoner (se Figur 1 og Figur 2). Etter gruppediskusjonen, satte vi sammen nye grupper som inkluderte blandede deltakere (3 grupper à 5 personer), slik at brukerrepresentantene fikk gi innspill om spørreskjemaet til ansatte og vice versa. Til slutt hadde vi diskusjon i plenum.



Figur 2. Deltakere fra reiselivsnæringen jobber med spørreskjema

Oppsummerte innspill var:

- Til begge skjemaer:
 - Flere aldersintervaller når vi spør om alder
 - For å spørre om kulturell bakgrunn, er det bedre å spørre om nasjonaliteten til respondenten og så om nasjonaliteten til foreldrene til respondenten.
 - Flere svaralternativer om høyeste gjennomført utdanningsnivå.
 - Det ble en kort diskusjon om bruk av begrepet «funksjonsnedsettelse». En NOU-rapport (NOU2023:13) bruker begrepet «funksjonshindringer», men i lovgivningen brukes oftest «funksjonsnedsettelse», og vi bestemte oss for å fortsette å bruke det.

- Rekkefølge av svaralternativene til spørsmål om funksjonsnedsettelse.
- Legge til svaralternativet «Annet» på spørsmål om funksjonsnedsettelse.
- Endre på rekkefølge av fylker på spørsmål om bosted og oftest reisemål.
- Spørreskjema for personer med funksjonsnedsettelse
 - Siden det er flere som trenger hjelp til å fylle digitalt skjema, må vi legge til rette for at pårørende kan fylle ut på deres vegne.
 - Legge til «overfølsomhet» som svaralternativ til spørsmål om funksjonsnedsettelse.
- Spørreskjema for ansatte i reiselivsnæringen
 - Forenklede svaralternativer om type stilling.
 - Endre på aldersintervaller når vi spør om ansiennitet i området.
 - Legge til svaralternativet «Vet ikke» på spørsmål om bedriftens fokus på tilgjengelighet for alle.
 - ⊖ Endre spørsmål om hvor mye opplæring ansatte har i stedet for å spørre hvor fornøyde de er med opplæringen.
 - Legge til et svaralternativ til spørsmål om hvordan ansatte oppfører seg når de møter en kunde med funksjonsnedsettelse. Alternativet må være noen lignende til «jeg oppfører meg som vanlig».
 - Samme for spørsmål om hvordan ansatte føler seg når de møter gjester med funksjonsnedsettelse.

3.2 Opprettelse av spørreskjemaer

Etter workshopen, samlet vi alle innspill og diskuterte hvilken plattform som skulle brukes for å opprette nettskjemaene. De måtte være universelt utformet og anonymisert.

Vi bestemte oss for å bruke Microsoft Forms. Denne løsningen har flere funksjoner som støtter universell utforming:

- Kan leses med skjermleser.
- Kan navigeres helt med tastatur.
- Kan navigeres med talegjenkjenning.
- Kontrast, farge, størrelse og font kan justeres internt og fra nettleseren som deltakeren velger å bruke.
- Legger til rette for alternativ tekst til alle visuelle ressurser.
- Støtter zoom til 300% uten at teksten går ut av fokus.
- Spørsmål og seksjoner kan endres avhengig av svar på forrige spørsmål (dvs. vi kan tilpasse spørsmål hvis noen av dem ikke passer for visse deltakere).
- Resultatene gis i form av både figurer og tabeller og dessuten rå data som kan brukes for å lage universelt utformet rapporter.

Etter denne endringsrunden havnet vi på en endelig versjon av begge skjemaer. Vi bestemte oss for å sende dem ut rett etter juleperiode 2023/2024, slik at respondentene kom med nylige opplevelser fra reiselivet i juleferie som kunne bidra til bedre svar på undersøkelsen. Skjemaene var åpne for svar i en måned. Dette ble forlenget med to uker for å prøve å få noen flere svar fra ansatte i reiselivsnæringen. I det følgende beskrives de to spørreskjemaene i detalj.

3.3 Spørreskjema for personer med funksjonsnedsettelse og pårørende

Dette spørreskjema består av 22 spørsmål: 21 avkrysningsspørsmål og 1 fritekst. Spørsmålene ligger på tre seksjoner:

- Bakgrunn: her spørres deltakeren om alder, kjønn, nasjonalitet (til deltakeren og foreldrene deres), bosted, høyest gjennomført nivå, selvvalgt økonomisk status og funksjonsnedsettelse. Svaralternativene til funksjonsnedsettelse var inspirert av et annet spørreskjema fra et tidligere prosjekt («TiTi – Tilgjengelige tilbakemeldinger»).

- Forhold til reiselivet: her spørres deltakeren om reisefrekvens, oftest mål med reise, oftest besøkt reisemål innenlands og utenlands og medreisende.
- Holdninger: her spørres deltakeren om hvordan de har blitt møtt av ansatte i reiselivsnæringen i forbindelse med forskjellige situasjoner (innhenting av informasjon, bestilling av billetter, transportetapper, service på reisemålet og aktiviteter på reisemålet), vanlige informasjonskilder for reiseplanlegging, og opplevd diskriminering. Vi satte et fritekstspørsmål for at deltakerne hadde mulighet til å forklare dine opplevelser med reisene i dybde.

Hele spørreskjemaene kan leses i Vedlegg 4.

3.4 Spørreskjema for ansatte i reiselivsnæringen

Dette spørreskjema består av 23 spørsmål: 22 avkryssningsspørsmål og 1 fritekst. Spørsmålene ligger på tre seksjoner:

- Bakgrunn: her spørres deltakeren om alder, kjønn, nasjonalitet (til deltakeren og foreldrene deres), bosted, høyest gjennomført nivå, type stilling og eventuelle funksjonsnedsettelse.
- Erfaring med kunder med funksjonsnedsettelse: her spørres deltakeren om de hvor ofte de har truffet kunder med funksjonsnedsettelse, hvordan de fikk vite om de hadde det, og type funksjonsnedsettelse de har erfaring med. Vi spurte dessuten om de visste om selskapsordningen, og i så fall om bedriften deres var med i ordningen. Vi inkluderte øvrige spørsmål om bedriften: om de hadde ledsagerordninger, fokus på tilgjengelighet for alle, eventuelle retningslinjer som gjelder i møtet med personer med funksjonsnedsettelse (og hvor fornøyde de var med dem). Til slutt spurte vi om eventuell opplæring de har fått i tilgjengelighet for alle eller universell utforming. Vi satte et fritekstspørsmål for at deltakerne hadde mulighet til å forklare hva som mangler i den opplæringen.
- Holdninger: her fokuserte vi på samhandling mellom ansatte og kunder med funksjonsnedsettelse. De ble spurt om hvordan de opplever det når de får besøkende med funksjonsnedsettelse og hvordan de forholder seg til dem. Vi spurte om interesse for å få videre opplæring om dette og i så fall hvilke temaer var aktuelle.

Hele spørreskjemaene kan leses i Vedlegg 5.

4 Analyse

Etter fristen for innsending av svar, lastet vi ned både rapport med oppsummerte resultater fra Microsoft Forms og filen med rådata.

Rapporten fra Microsoft Forms inkluderer en grafisk oversikt for alle kvantitative spørsmål. Dette ble benyttet til å formulere høydepunkter og få en oversikt over deltakelse og første tolkninger.

Vi bearbeidet filen med rådata på to måter:

- **Kryssanalyse:** en statistisk metode for å analysere og sammenligne forholdet mellom to eller flere variabler. Dette gjøres for å se om det er noen sammenhenger eller mønstre mellom relevante spørsmål. For eksempel, i forbindelse med spørreskjema til personer med funksjonsnedsettelse er det relevant å se om det er noen forhold mellom type funksjonsnedsettelse og rapportert diskriminering. Disse analysene må alltid vurderes i forhold til antall respondenter (dvs. det kan virke som det er et forhold mellom to variabler i utgangspunkt, men hvis antall respondenter som dette gjelder er lav, så blir det på det meste et svakt forhold).
- **Kvalitativ analyse:** dette gjelder de to fritekstspørsmålene vi inkluderte i undersøkelsen (ett for hvert skjema). Vi benyttet en mer smidig versjon av tematisk analyse som består av de følgende trinnene:
 - Gjennomlesing av alle svarene.
 - Annotering av relevante fakta.
 - Induktiv koding: forskeren oppretter begreper (altså «koder») som oppsummerer tilbakevendende budskap i svarene underveis og bruker det for å kategorisere data. Alle disse kodene oppstår i et «kodesystem».
 - Kvantifisering: hvis spørsmålet fikk en rimelig mengde svar, og dessuten er kodesystem stor nok, så er det interessant å telle hvilke temaer dukket opp oftere.
 - Sitatutvalg: for hver kode velger forskeren ut representative sitater rett fra svarene, og de brukes for å opplyse hver kode.

5 Resultater

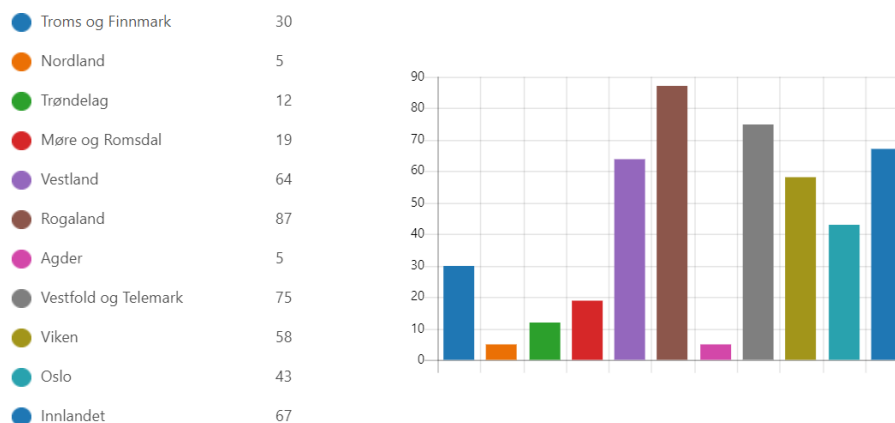
5.1 Spørreskjema for personer med funksjonsnedsettelse

Spørreskjemaet fikk 465 svar. Gjennomsnittlig svartid var 5 min 46s.

Resultatrapport fra Microsoft Forms finnes ved [denne lenken](#). I de følgende gis det høydepunkter over tallene som finnes i den rapporten.

5.1.1 Bakgrunn – høydepunkter

- Alder: det ble lite data fra yngre folk, siden det kun var 11% svar fra respondenter under 30 år.
- Kjønn: det ble ca. 75% kvinnelige respondenter
- Nasjonalitet: nesten alle respondentene var norske, og noen få var norskfødte med innvandrerforeldre.
- Bosted: Rogaland, Vestfold og Telemark, Innlandet, Vestland og Viken fylker tok flesteparten av deltakelse. Det var veldig lite deltakelse fra Møre og Romsdal, Trøndelag, Nordland og Agder. Oslo og Troms og Finnmark ligger på midten (se Figur 3).

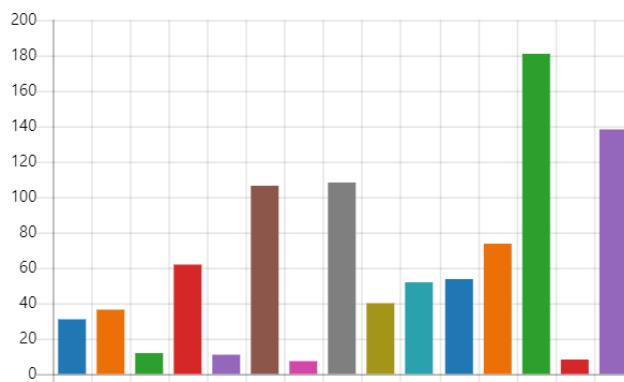


Figur 3. Bostedsfylke

- Utdanning: ca. 50% var høyutdannet, men høyest gjennomført utdanningsnivået til 25% var videregående skole.
- Selvvurdert økonomisk status: ca. 50% vurderte det som «gjennomsnittlig», og 25% som «lav».
- Funksjonsnedsettelse: noen funksjonsnedsettelse tar mesteparten av svarene (muskel- og skjelettlidelse, bevegelsehemming, og hukommelses-

/konsentrasjonsvansker). Vi fikk betydelig få døve (12) og blinde (11) deltakere (se Figur 4). Mange respondenter (138) brukte «Annet» felt.

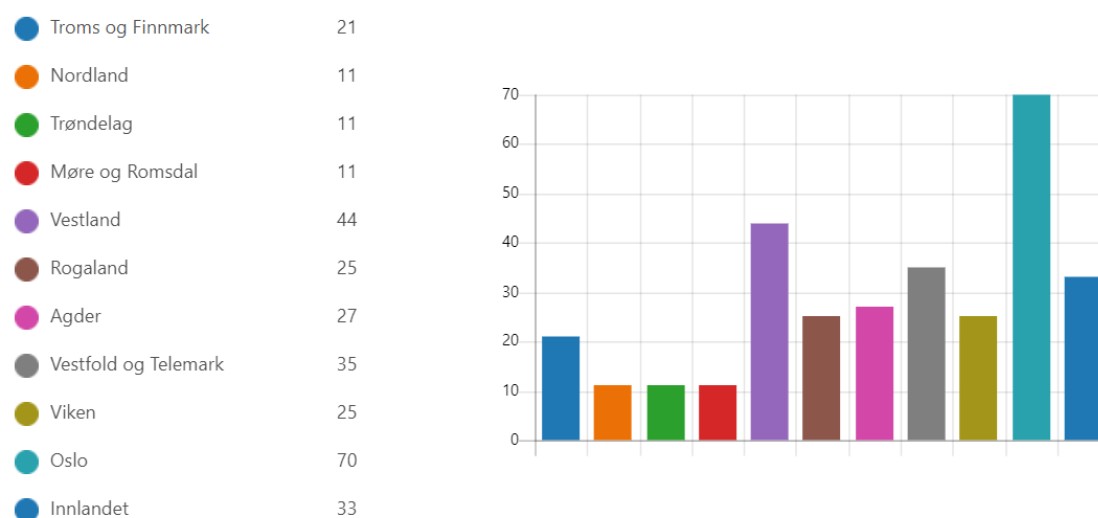
Ingen	31
Svaksynt	36
Blind	12
Hørselshemmet	62
Døv	11
Bevegelsehemmet	106
Redusert taleevne	7
Hukommelses-/konsentrasjon...	108
Lese-/skrivevansker	40
Kognitiv funksjonsnedsettelse	52
Psykiske eller sosiale utfordrin...	54
ME / utmattelse / overfølsom...	74
Muskel- og skjelettlidelse	181
Ønsker ikke å oppgi	8
Annet	138



Figur 4. Funksjonshemming

5.1.2 Forhold til reiselivet – høydepunkter

- Reisefrekvens: jevnt variert blant de som reiser mer og de som sjelden reiser.
- Målet med reise: flertallet reiser oftest for fritid, og noen for å besøke familie eller venner. Det var veldig lite deltakere som krysset på helse-, jobb, utdanning og annen type reiser.
- Reisevariasjon: halvparten reiser sjelden til samme reisemål. En fjerdedel gjør det oftest, og en fjerdedel det motsatte.
- Innenlandsreisemål: Oslo er mest besøkt reisemål, med rimelig jevn variasjon mellom resten av fylker (se Figur 5). Distribusjonen ser like ut for spørsmålet om sist besøkt reisemål.



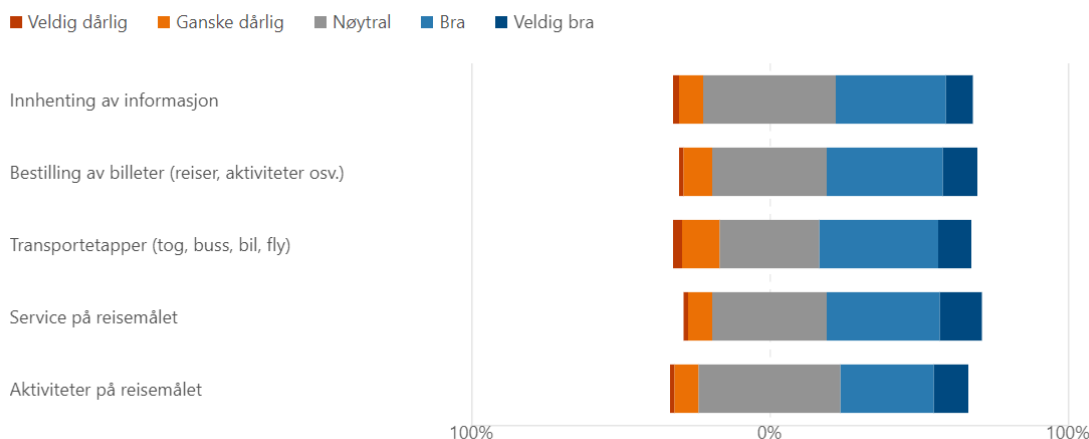
Figur 5. Mest besøkt fylke for personer med funksjonsnedsettelse

- Utenlandsreisemål: 78% reiser vanligvis innenfor Europa. Distribusjonen ser like ut for spørsmålet om sist besøkt reisemål utenlands.
- Medreisende: 74% reiser vanligvis ikke alene. De som reiser med, er i de fleste tilfeller familiemedlemmer (78%).

5.1.3 Holdninger – høydepunkter

- Mottakelse av ansatte: flesteparten hevdet at de har blitt møtt enten nøytralt eller bra i forhold til alle områdene (se Figur 6). Transportetapper fikk fleste dårlige vurderinger (12.7% på «dårlig» og 3% på «veldig dårlig»).
- Informasjonsinnhenting: de aller fleste henter informasjon på nettet når det gjelder reiseplanlegging. Dernest kommer anbefalinger fra familie og/eller venner.

- Diskriminering: 22% av respondentene hevdet at de har opplevd diskriminering fra ansatte i reiselivsnæringen få ganger, og 5% av dem mange ganger. De fleste opplevde diskriminering pga. sin funksjonsnedsettelse, og svært få pga. alder, etnisitet, legning og alder.

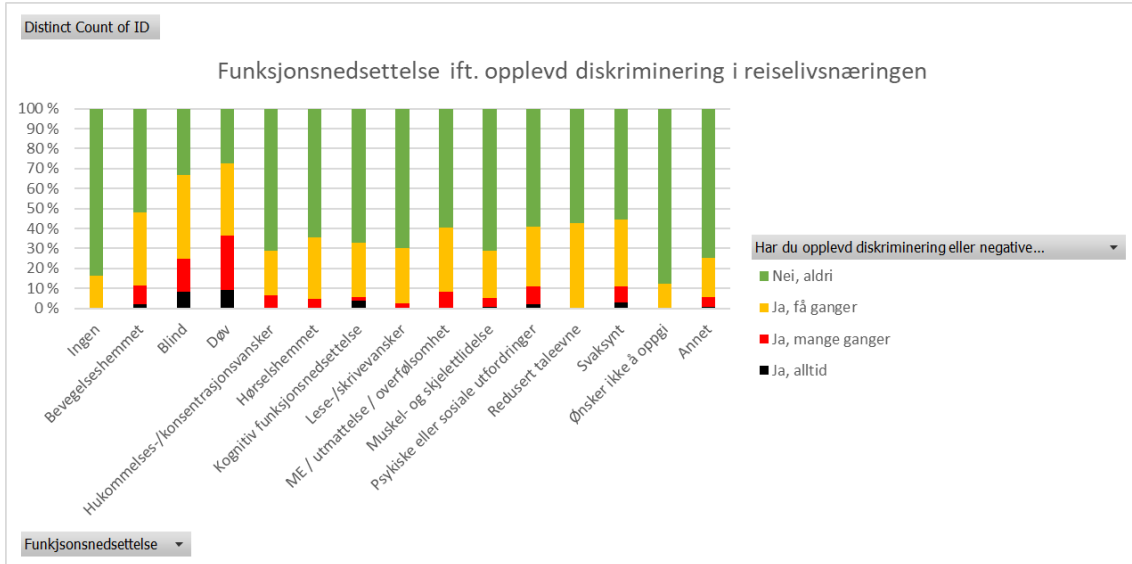


Figur 6. Vurdering av service til personer med funksjonsnedsettelse fra ansatte i reiselivsnæringen

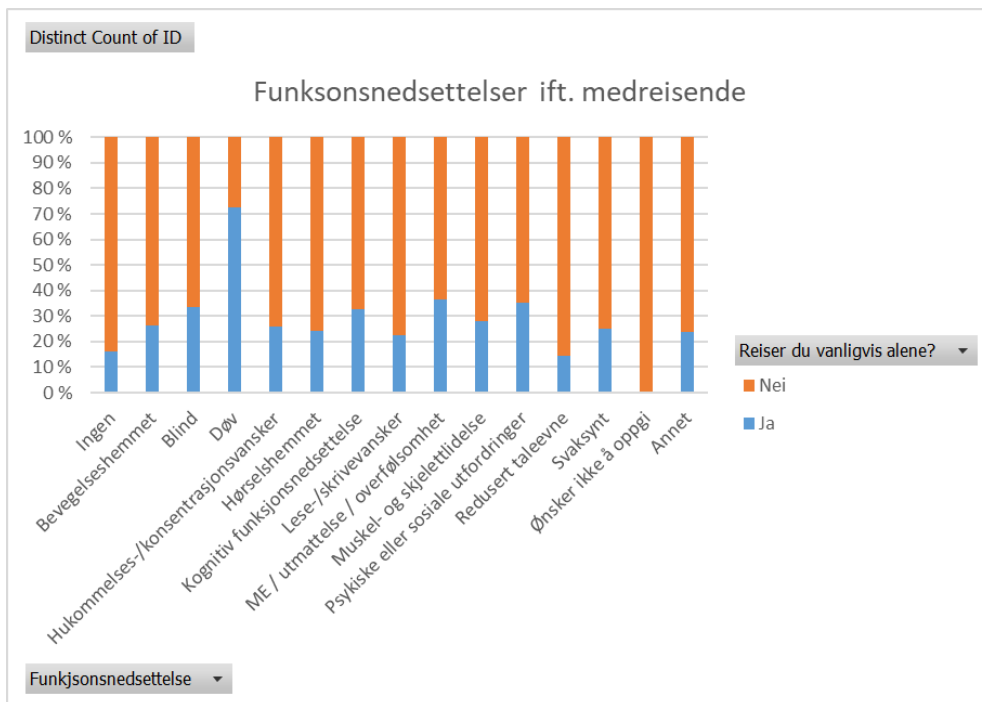
5.1.4 Kryssanalyser

- Vi krysset type funksjonsnedsettelse mot opplevd diskriminering i reiselivsnæringen (se Figur 7. Kryssanalyse av funksjonsnedsettelse i forhold til opplevd diskriminering i reiselivsnæringen). De blinde og døve deltakerne hevdet relativt dårligst opplevelse med ansatte i reiselivsnæringen, fulgt av svaksynte, personer med psykiske og sosiale utfordringer, personer med kognitiv funksjonsnedsettelse og ME / utmattelse / overfølsomhet.
- Vi krysset type funksjonsnedsettelse mot rapporterte medreisende. De døve deltakerne reiser alene relativt oftest (se Figur 9).
- Vi krysset type funksjonsnedsettelse mot reisefrekvens. De blinde og døve respondentene reiser veldig ofte. Respondentene med hukommelses og

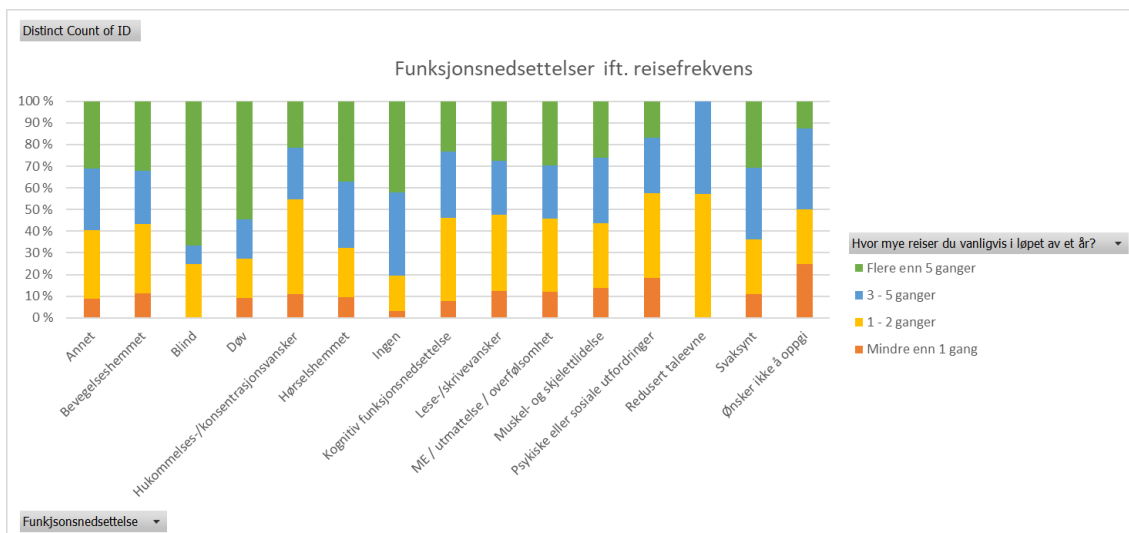
konsentrasjonsvansker, i tillegg til de med psykiske eller sosiale utfordringer reiser sjeldnere enn de andre (se Figur 9).



Figur 7. Kryssanalyse av funksjonsnedsettelse i forhold til opplevd diskriminering i reiselivsnæringen



Figur 8. Kryssanalyse av funksjonsnedsettelse i forhold til medreisende



Figur 9. Kryssanalyse av funksjonsnedsettelse i forhold til reisefrekvens

5.1.5 Kvalitativ analyse

Denne analysen ble gjennomført over spørsmålet nr. 22: «Fint om du kan beskrive dine opplevelser på godt og vondt i forbindelse med reisene». 87 respondenter (ca. 19% av totalen) svarte på dette spørsmålet.

Etter prosessen beskrevet i Kapittel 4, havnet vi på følgende temaene.

5.1.5.1 Uhjelpsomme ansatte

Flere respondenter refererte til situasjoner der ansatte i reiselivsnæringene ikke ga dem bistanden eller den hjelpen de hadde behov for. Dette førte til at de følte forsett:

«[...] jeg må ofte løpe for å rekke det [transport] siden jeg har kastet bort mye tid på å lete etter ansatte for å få mer informasjon.»

S52, Døv

Eller utsatt:

«Behov[et mitt] ble stilt opp mot hverandre og spurt om å avstå fra assistanse i alles påhør. Episoden gjør at jeg reiser mindre og ikke kan stole på at man får hjelp.»

S15, Svaksynt, Blind, Hørselshemmet, Bevegelseshemmet, ME/utmattelse/overfølsomhet, Muskel og skjelettlidelse

Og dessuten får dem til å sammenligne seg med det andre opplever:

«Jeg må leke detektiv der alle andre slipper og finne andre medreisende ved å gå rundt.»

S52, Døv

Flere respondenter hevdet at de har mer tillit til medpassasjerer enn til ansatte når det gjelder bistand:

«Eneste grunnen til at jeg ikke har blitt stående igjen, er hjelp fra medpassasjerer - heis eller rampen som kunne løst problemet var kun for rullestolbrukere.»

S41, Bevegelseshemming

5.1.5.2 Uhøflige ansatte

Det fantes flere påstander som ikke refererte til «mangel av bistand», som vi gjorde i 5.1.5.1, men heller til aktivt støtende eller negativ oppførsel fra ansatte:

«[Jeg treffer] rullende øyne når jeg bruker lengre tid på ting»

S23, Kognitiv funksjonsnedsettelse, Psykiske og sosiale utfordringer, Hukommelses-/konsentrasjonsvansker

Til og med rapporterte de faktisk avvisning i reiseaktiviteter:

«Jeg opplyste at jeg var syk, og fikk svar tilbake at syke folk burde holde seg hjemme.»

S26, ME / utmattelse / overfølsomhet

Det ble dessuten sammenlignet med andre land med tanke på ansattes holdninger:

«Betydelig bedre hjelp på internasjonale flyplasser enn norske. Dette skyldes trolig holdninger hos servicepersonell»

S36, Blind

5.1.5.3 Utilgjengelige prosesser

Reiselivet involverer mange prosesser: sikkerhetskontroll på flyplass, koordinering med reisegruppe for å delta på aktiviteter, billettbruk, check-in, osv. Flere deltakere beskrevet situasjoner der prosessene førte til mye frustrasjon:

«Må ofte vente lenge på hjelp når jeg reiser alene. Føler jeg blir plassert bort som en våt paraply.»

S37, Blind

Manglende universell utforming av disse prosessene gjør at planlegging blir overveldende og krevende for mennesker med funksjonsnedsettelse:

«Det krever et stort detektivarbeid å planlegge en reise, og det er mer utmattende å forholde seg til på reise, enn det å ha en funksjonsnedsettelse.»

S22, Bevegelseshemmet, Muskel- og skjelettlidelse

Noen av respondentene beskrev dessuten hvordan de har blitt bortvist fra reisedestinasjoner/reisemuligheter under påskudd av at regelverket hindrer dem i å kunne delta:

«Nå er det visst nye regler som gjør det forbudt for meg som blind å ta ferje alene, [...] Argumentasjonen er at det kan oppstå en nødssituasjon og at mannskapet da ikke har kapasitet til å hjelpe meg som blind.»

S63, Blind, Muskel- og skjelettlidelse

5.1.5.4 Usynlige funksjonsnedsettelse

Mange av respondentene hevdet at mye diskriminering har utgangspunkt i det å ha usynlige funksjonsnedsettelse:

«Det at du ikke har synlig handikap og kort, betyr ikke at du ikke har behov for tilrettelegging. Og det er at akkurat den lille, enkle tilretteleggingen som kan gi oss en god opplevelse.»

S4, Kognitiv funksjonsnedsettelse, Psykiske eller sosiale utfordringer, ME / utmattelse / overfølsomhet, Hukommelses-/konsentrasjonsvansker, Bevegelseshemmet

Noen ansatte reagerer til og med på svært negative måter:

«Jeg bruker ikke hjelpemiddel 100%, så opplever å bli mistrodd når jeg ber om hjelp»

S71, Hørselshemmet, Bevegelseshemmet, Kognitiv funksjonsnedsettelse, ME / utmattelse / overfølsomhet

Selv når kundene bruker andre måter å signalisere funksjonsnedsettelse:

«[...] har tatt i bruk solsikkebånd, men er tydelig ikke noe som vektere og andre ansatte i reiseliv er informert om»

S20, Ledsager

5.1.5.5 Utilgjengelig digital informasjon

I reiseplanleggingen er det vanligvis behov for å bruke flere digitale verktøy samtidig. Dette krever enormt digital kompetanse, og blir for komplisert for mange brukere:

«Blir raskt veldig uoversiktlig når det ikke er bare en reise app, og ofte er det flere apper innen samme selskap.»

S33, Kognitiv funksjonsnedsettelse, Muskel- og skjelettlidelse, ME / utmattelse / overfølsomhet

Dette problemet gjelder ikke bare reiseplanlegging, men også gjennomføring av reisen. Noen av kundene med funksjonsnedsettelse trenger tilgjengelig digital informasjon for å lykkes med reisegjennomføring:

«Flere ganger har jeg gått på do eller kjøpt meg mat og drikke for så å komme tilbake til plattformen eller gaten og oppdaget tom skjerm - min eneste informasjonskilde. [...] Skriftlig informasjon nedprioriteres alltid fremfor talespråklig informasjon- man må bli bedre på det.»

S52, Døv

5.1.5.6 Utilgjengelig analog informasjon

Imidlertid er det ikke bare digital informasjon som skyldes for dårlig universell utforming. Deltakerne klaget på at andre typer informasjon ikke er tydelig eller brukbar heller. Dette gjelder spesielt mennesker med kognitive funksjonsnedsettelse:

«Klarer ikke ta inn all informasjon på en og samme gang. Ber de gjenta og stiller mange spørsmål tilbake for å få bekreftet informasjonen.»

S14, Hukommelses-/konsentrasjonsvansker, kognitiv funksjonsnedsettelse, ME / utmattelse / overfølsomhet

5.1.5.7 Utilgjengelig infrastruktur

I mindre grad nevnte deltakerne problemer med arkitektoniske hindringer på flyplasser, togstasjoner, hoteller og aktiviteter på reisemålet.

5.1.5.8 Manglende kunnskap

I sitatene som ble lagt frem tidligere, var manglende kunnskap om funksjonsnedsettelse et tilbakevendende tema. Dette var spesielt nevnt av flere deltakere:

«Det er også varierende kompetanse på funksjonsnedsettelse/ variasjon hos ansatte på ulike steder. Og man må nesten alltid forvente en spesiell løsning i stedet for universelle løsninger. Det samlede inntrykket er at reiselivet ikke er for "sanne som meg"»

S22, Bevegelseshemmet, Muskel- og skjelettlidelse

Vi la merke til at noen deltakere refererte til mangel på kunnskap om konkrete, ofte oversett funksjonsnedsettelse. Dette kunne oppleves som svært negativt.

«Det er manglende forståelse for overfølsomhet og allergi. Mange av de ansatte bruker parfyme på jobb, hoteller har ikke møterom uten teppebelegg, det står noen og røyker utenfor inngangspartiet.»

5.1.5.9 Manglende ressurser

Reiselivet er ofte dyrt og krevende, men deltakerne hevder at det krever enda mer ressurser av dem, og at det er grunnen til at noen av dem ikke reiser:

«Jeg kan aldri [reise] alene, fordi jeg ikke har ledsager»

S6, Kognitiv funksjonsnedsettelse, Lese-/skrivevansker

Mange opplever at reisedestinasjoner informerer om de er tilpasset for funksjonshemmede, men som ikke er det:

«Hoteller som skriver de er tilpasset rullestol har kun skinner i resepsjon og til dels høye trapper som blir en kunst å forsere.»

S70, Bevegelseshemmet

5.1.5.10 Snakker med medreisende

En hyppig hendelse med personer med funksjonsnedsettelse og reiselivet er å bli snakket forbi av ansatte:

«De ser meg ikke, snakker til den som er sammen med meg»

S86, Hørselshemmet, Lese-/skrivevansker

Og dette virker som at det har noe å gjøre med manglende kunnskap, som ble nevnt i 5.1.5.8:

«Selv når jeg snakket og betalte for billetten selv, så fortsatte hun å henvende seg til venninnen min. Hun ville ikkje selge meg billett, fordi hun mente jeg ikke kunne reise alene. Som om det å sitte i rullestol skulle vere eit hinder for å snakke eller ta seg fram alene.»

S26, ME / utmattelse / overfølsomhet

5.1.5.11 Unødvendig / upassende bistand

Manglende kunnskap uttrykker seg på flere måter – i noen tilfeller, tilbyr ansatte bistand som ikke passer, eller som kundene ikke har behov for:

«Når jeg sier at jeg hører dårlig, så skifter de over til engelsk eller snakker høyere (helt unødvendig). Eller stivner helt og ikke vet hva de skal gjøre. Viktigste er å være åpen og spørre hvordan jeg ønsker å kommunisere og se på meg.»

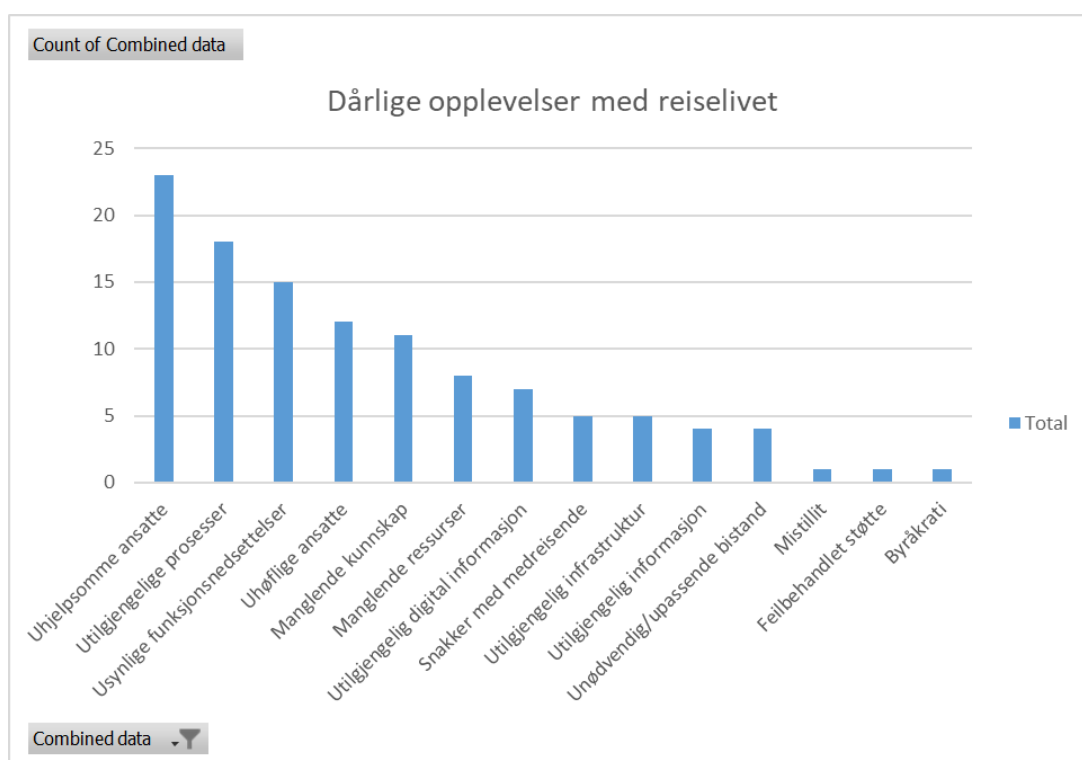
S45, Hørselshemmet

5.1.5.12 Andre temaer

I mindre grad ble det nevnt andre temaer som for eksempel: det å ha mistillit til ansatte som grunn til at noen av respondentene ikke reiser, episoder der hjelpemidler ikke ble håndtert ordentlig, og byråkratiske problemer

5.1.6 Kvantifisering

Figur 10. Temaer rundt dårlige opplevelser med reiselivet viser en kvantifisering av disse temaene (dvs. hvor ofte dukker hvert tema opp fra svarene på fritekstspørsmålet). Opplevelser med uhjelpsomme ansatte dukket opp mest, men i sitatene var det tett tematisk knyttet til det å ha manglende kunnskap (som er relativt høy i kvantifisering også).



Figur 10. Temaer rundt dårlige opplevelser med reiselivet

5.1.7 Øvrige observasjoner

- De fleste av svarene refererer til opplevelser i transportetapper (fly, bus, tog)

- Mange nevnte det å ha mer tillit til medpassasjerer enn ansatte.
- Dårlige opplevelser med ansatte i reiselivsnæringen har ført til at noen av respondentene velger å ikke reise lenger.
- Noen av respondentene hevdet at de opplever bedre tilrettelegging utenlands enn i Norge.
- Utrykket «å leke detektiv» ble brukt av flere respondenter i forbindelse med reisepanlegging.
- Noen av respondentene ønsker et lignende skjema for å kartlegge situasjonen med ansatte i helsevesenet.

5.2 Spørreskjema for ansatte i reiselivsnæringen

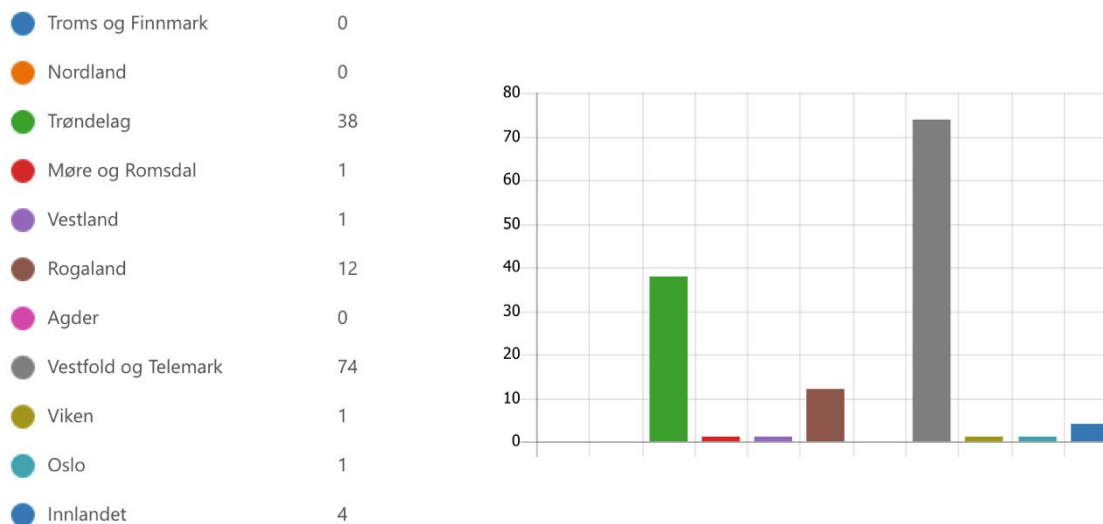
Spørreskjemaet fikk 132 svar. Gjennomsnittlig svartid var 19min 13s.

Resultatrapport fra Microsoft Forms finnes ved [denne lenken](#). I de følgende gis det høydepunkter over tallene som finnes i den rapporten.

5.2.1 Bakgrunn – høydepunkter

- Alder: svarene ga en sannsynlig normalfordeling, med flertallet i 50-årene.
- Kjønn: ca. 62% kvinnelige respondenter.
- Nasjonalitet: 85% norske respondenter.
- Fylke: nesten alle respondentene jobber enten i Vestfold og Telemark eller Trøndelag eller Rogaland. Bare én respondent fra Oslo (se Figur 11).
- Utdanning: 82% høyutdannet.
- Type stilling: 58% av respondentene var ledere eller bedriftseiere, og 30% fast ansatte i fulltid.

- **Funksjonsnedsettelse:** det var svært få deltakere med funksjonsnedsettelse



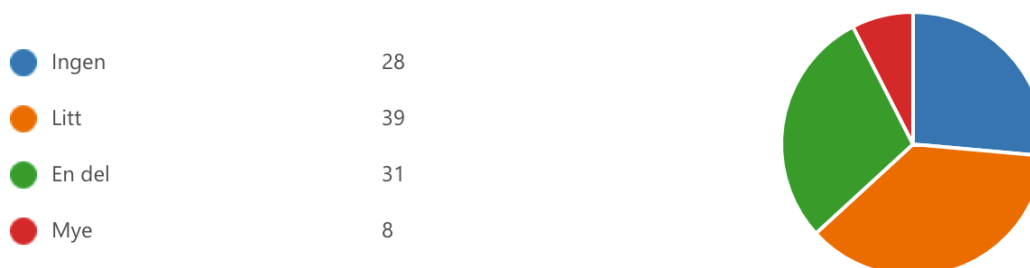
Figur 11. Bostedsfylke til respondentene fra reiselivsnæringen

5.2.2 Erfaring med funksjonsnedsettelse

- 60% av respondentene har sjelden hatt kunder med funksjonsnedsettelse.
- De fleste av dem fikk vite om kundens funksjonsnedsettelse fordi de var synlige. Ellers er det kunden selv eller ledsager som informerer, og i noen færre tilfeller står det på reservasjonen. Svært få (10 respondenter) refererer til solsikkeordningen.
- Respondentene har høyest erfaring med bevegelsehemming og relativt høy med hørselshemming og blindhet. De har minst erfaring med ME/utmattelse/overfølsomhet.
- 75% av respondentene kjenner ikke til solsikkeordningen, og bare 13% hevder at bedriften deres er med ordningen.
- Det er likt antall ansatte som svarer at deres bedrift har ledsagerordning som de som svarer at de ikke har det. 17% vet ikke om bedriften deres har ledsagerordning.
- Halvparten sier at bedriften deres ikke har retningslinjer som gjelder personer med funksjonsnedsettelse. En fjerdedel vet ikke engang om bedriften har det. Imidlertid sier 80% av respondentene at bedriften deres

har fokus på universell utforming. De fleste som svarer at de har retningslinjer, er fornøyde med dem.

- Det er mye variasjon i mengde opplæring respondentene har fått om universell utforming (se Figur 12).



Figur 12. Mengde opplæring ansatte har fått om universell utforming og funksjonsnedsettelse

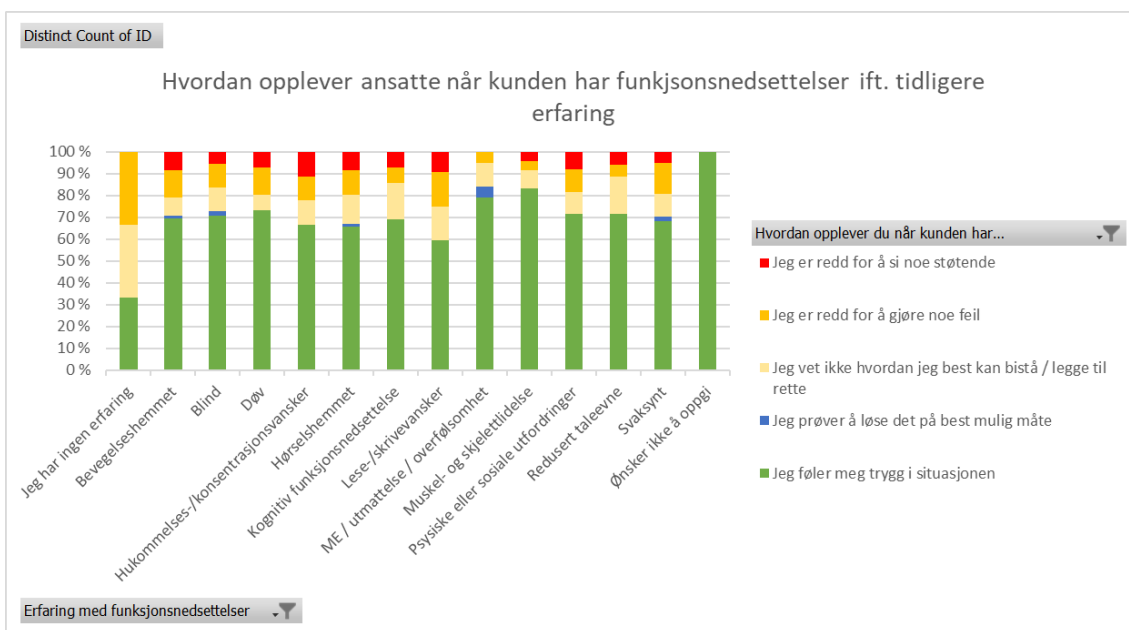
5.2.3 Holdninger – høydepunkter

- 68% av respondentene føler seg trygge når de møter kunder med funksjonsnedsettelse. Resten er redd for å si eller gjøre noe feil eller vet ikke hva de må gjøre for å bistå.
- Halvparten oppfører seg som vanlig når de får gjester med funksjonsnedsettelse. Andre improviserer (20%) eller følger retningslinjer (13%). Få av dem (6%) ber om hjelp fra kollegaer eller leder.
- 76% av respondentene vil gjerne få opplæring om hvordan de skal møte disse gjestene.
 - Det er jevnt fordelt hva de helst ønsker opplæring i: kommunikasjonsveiledning, kunnskap om hjelpemidler, om ulike typer funksjonsnedsettelse, og hvordan bli en god vert generelt.

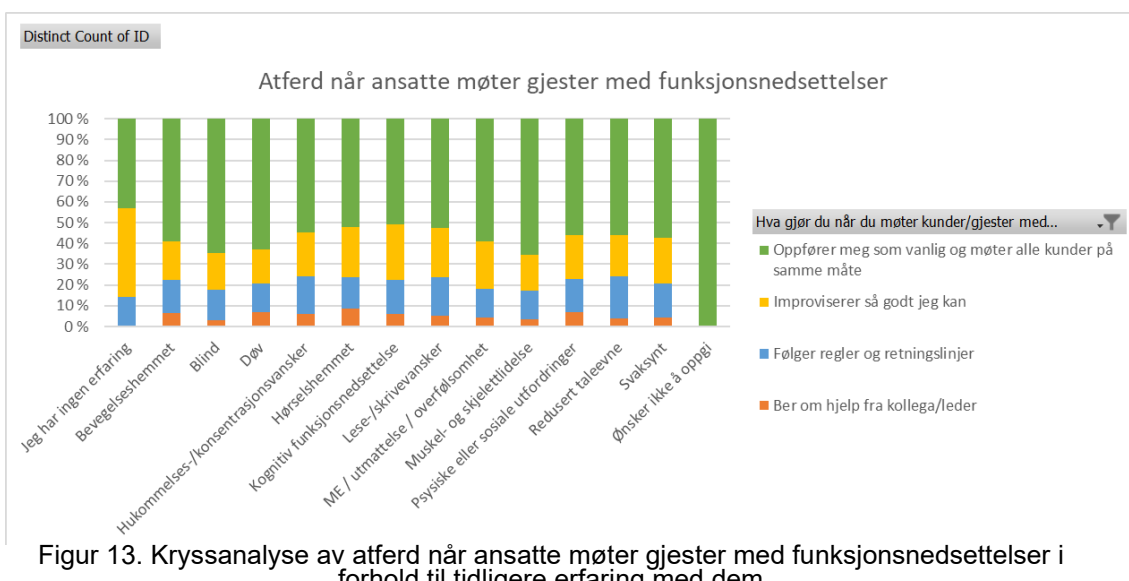
5.2.4 Kryssanalyser

- Vi krysset spørsmålet om hvordan ansatte opplever det når gjester har funksjonsnedsettelse mot tidligere erfaring med funksjonsnedsettelse. Denne analysen er interessant fordi det kan gi informasjon om at det å ha erfaring påvirker holdninger og opplevelser. Det virker som om de som ikke har erfaring i det hele tatt, opplever størst grad av usikkerhet når de treffer dem – disse utgjør flesteparten av de som er redd for å gjøre noe feil (se Figur 13)

- Vi vurderte at det var relevant å se om opplevelser når ansatte møter kunder med funksjonsnedsettelse, varierte avhengig av de funksjonsnedsettelsene de hadde hatt mest erfaring med. De som ikke har erfaring med funksjonsnedsettelse improviserer mest, mens resten følger i litt større grad retningslinjer og i noen få tilfeller ber om hjelp fra kollegaer og leder. I alle fall observerte vi ikke en betydelig variasjon mellom funksjonsnedsettelse (se Figur 14).

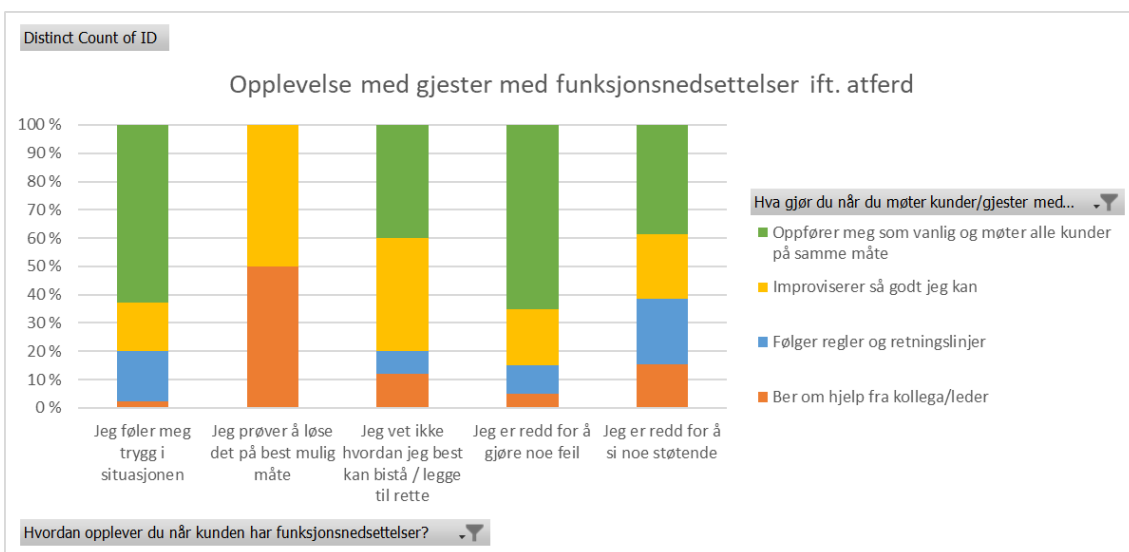


Figur 14. Kryssanalyse av opplevelse når ansatte møter kunder med funksjonsnedsettelse i forhold til tidligere erfaring

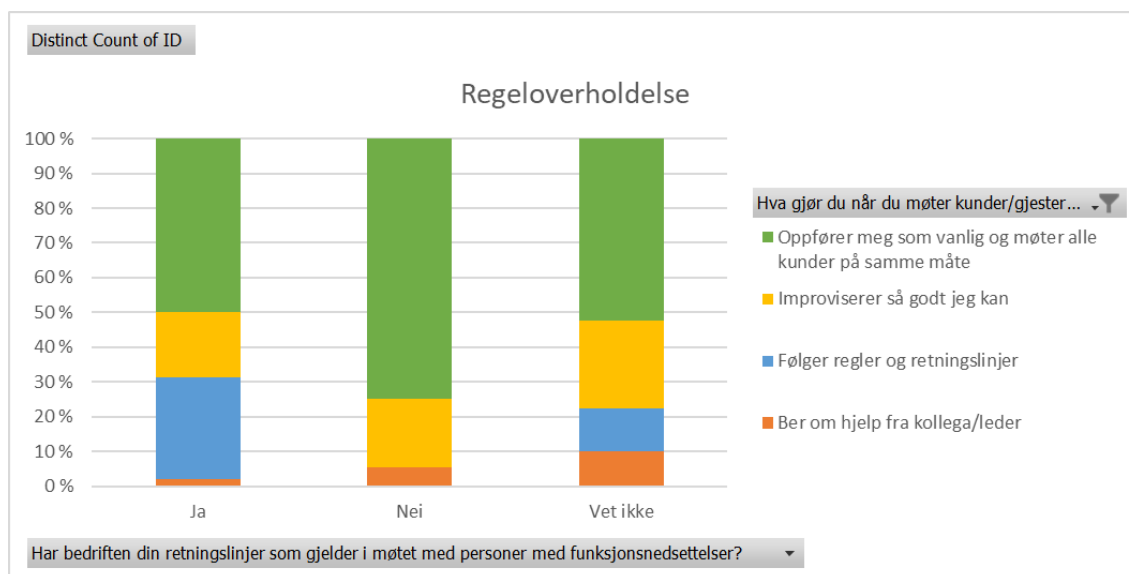


Figur 13. Kryssanalyse av atferd når ansatte møter gjester med funksjonsnedsettelse i forhold til tidligere erfaring med dem

- Siden det var både spørsmål om hvordan ansatte opplevde gjester med funksjonsnedsettelse og spørsmål om hvordan de oppførte seg i møte med dem, vurderte vi å se om det var noe forhold mellom opplevelse og atferd. Vi fant ut av de som improviserer mest ber også betydelig mer om hjelp til kollegaer eller leder. Mange refererer til at de "oppfører seg som vanlig" uavhengig av hvordan de opplever det. Det er relativt få som følger retningslinjer (se Figur 15).
- I tråd med punktet før, evaluerte vi om det å ha retningslinjer i bedriften påvirker hvor mye man følger dem i møte med gjester med funksjonsnedsettelse. Vi fant ut at mindre enn 30% av de som faktisk har retningslinjer, følger dem (se Figur 16).



Figur 16. Kryssanalyse av opplevelse med gjester med funksjonsnedsettelse i forhold til atferd



Figur 15. Kryssanalyse om regeloverholdelse

5.2.5 Kvalitativ analyse

Denne analysen ble gjennomført over spørsmålet nr. 19: «*Hva mener du mangler i den opplæringen?* [etter å ha sagt at de har fått opplæring i universell utforming]». 29 respondenter (ca. 22% av totalen) svarte på dette spørsmålet.

Etter prosessen beskrevet i Kapittel 4, havnet vi på de følgende temaene.

5.2.5.1 Manglende tid

Noen av respondentene hevdet at tid til opplæring om dette temaet ikke prioriteres:

«Vi mangler tid til alle oppgaver, derfor dårlig prioritert»

S57

5.2.5.2 Manglende eller utydelig informasjon

Andre respondenter sier at innholdet til gitt opplæring om universell utforming ikke er forståelig, eller nok for å føre til praktisk forbedring i møte med kunder med funksjonsnedsettelse

5.2.5.3 Manglende struktur

I tråd med punktet før, noen av respondentene sier at mangel på kunnskap skyldes ustrukturert opplæring om universell utforming. Dette betyr at de får forskjellige materiell som ikke alltid henger sammen, og hele temaet er derfor ikke organisert som det burde.

5.2.5.4 Manglende strategi

I tilfellene der opplæring vurderes som bra nok, mangler det fortsatt oppfølging i bedriften. Det betyr at noen ansatte får opplæring, men den fører ikke til en strategi hos bedriften som kan benytte kunnskapen som er oppnådd:

«[Det mangler] å komme i gang med fortsettelsen av et kurs: lage en strategisk plan for veien videre»

S120

5.2.5.5 Lite praktisk

Noen av deltakerne sier at opplæring om universell utforming er for teoretisk, og at de ikke forstår hvordan de kan benytte det de lærer fra opplæringen i deres daglige aktiviteter på jobb når de møter kunder med funksjonsnedsettelse. Noen andre sier at opplæringen ikke er praktisk for dem, siden det bare gjelder noen konkrete stillinger:

«Det bør være et langt større fokus blant alle ikke bare de med direkte publikumskontakt.»

5.2.5.6 Øvrige observasjoner

- Siden antall respondenter på fritekstspørsmålet i dette skjema var lavt, var det vanskeligere å finne mønstre i svarene deres. Temaene som ble fremhevet mer bemerkelsesverdige kommentarer enn tilbakevendende temaer.
- Relativt mange av respondentene brukte fritekstspørsmål for å reklamere bedriften sin. Dette hindret analysen i tillegg til problematikken med lave respondenter.

S90

6 Diskusjon

Etter datainnsamling og analyse gjennomførte arbeidsgruppen to runder med gjennomgang av resultatene. I den første runden gikk vi igjennom oppsummeringen fra Microsoft Teams (se Kapittel 5.1 og 5.2). Den runden ble til en diskusjon om hva som var verdt å krysseanalyseres og å ta noen første konklusjoner. Etter kryssanalyse og kvalitativ analyse, ble arbeidsgruppen samlet en gang til for å gå igjennom alle resultatene.

Når det gjelder spørreskjema for personer med funksjonsnedsettelse, vurderte arbeidsgruppen at vi hadde en tilstrekkelig dekning. Imidlertid havnet vi på en relativt lav deltakelse fra yngre mennesker. Flere i arbeidsgruppa sa at dette er vanlig, siden de fleste av medlemmene i interesseorganisasjoner for personer med funksjonsnedsettelse (som skjemaet når i stor grad) er eldre og pensjonister, og lite yngre folk. I tillegg er det mange unge med funksjonsnedsettelse som ikke tilhører noen organisasjon. Arbeidsgruppen diskuterte også hvordan vi kunne dekke yngre folk i videre prosesser. Poenget med dette er at selv om deltakelse fra eldre mennesker er nødvendig og verdifull, så er det samtidig viktig å være bevisst på at tiltakene som utvikles i disse prosjektene kommer til å påvirke nåværende yngre mennesker i fremtiden, når tiltakene blir iverksatt. Bruk av sosiale medier for skjemaformidling kan være en måte å dekke denne befolkningsgruppen. Dette vurderes som tema for videre initiativer. Arbeidsgruppen la merke til at det var ganske stor deltakelse av deltakere med ME/utmattelse/overfølsomhet i fritekstspørsmålet. En grunn til det, kan være at både disse og allergi (som skjemaet ikke hadde svaralternativ for) er for tiden «mindre aksepterte funksjonsnedsettelse». Det var enighet om å inkludere mulighet for å krysse av «allergi» som funksjonsnedsettelse i fremtidige skjemaer. Arbeidsgruppen var også overrasket av relativt lav deltakelse fra døve og blinde personer, selv om de var de fleste aktive og innspills rike i friteksts spørsmålet.

Mer enn en fjerdedel av personer med funksjonsnedsettelse har opplevd diskriminering i forskjellige grader fra ansatte i reiselivsnæringen (se Kapittel 5.1.3). Kvalitativ analyse viser også at denne typen diskriminering er grunnen til at mange bestemmer seg for å ikke reise lenger (se Kapittel 5.1.5.1 og 5.1.5.3). Arbeidsgruppen ser veldig alvorlig på dette det prioriteres derfor høyest. Dette blir også hovedargument for å prioritere opplæring hos reiselivsbedrifter. Det bør unngås at personer med funksjonsnedsettelse skal «leke detektiv» eller «ha tro på at medpassasjerer kan hjelpe» (se Kapittel 5.1.5.3 og 5.1.5.5) for å finne fram til reisemålet. Vi peker på at transportetapper er delen av reiseprosessen der de fleste diskrimineringsopplevelser finner sted. Det betyr at ansatte i transportetapper skal prioriteres som målgruppe på opplæringskurs.

Arbeidsgruppen ble overrasket over dekningen av spørreskjemaet for ansatte i reiselivsnæringen. Selv om det var forventet et flertall av respondenter innen området Vestfold og Telemark (siden prosjektlederen og involverte interesseorganisasjonen jobber i størst grad lokalt her), var det ikke forventet at vi fikk så lav deltakelse fra Oslo-området. Dette var spesielt synd med tanke på at skjemaet for personer med funksjonsnedsettelse viste at Oslo er mest besøkt reisemål. Spørreskjema for ansatte hadde dessuten en merkelig høy gjennomsnittlig svartid (nesten 20 minutter), selv om det var like langt som skjema for personer med funksjonsnedsettelse, som tok i gjennomsnitt 5 minutter. Arbeidsgruppen tolket at dette skyldes gjennomføring i arbeidstiden, der ansatte muligens bytter mellom oppgaver mens de svarer. Det kan også hende at de bruker tid til å spørre ledere eller kollegaer, siden flere spørsmål handlet om å vite om bedriften var med på en eller annen ordning. Arbeidsgruppen mener også at respondentene kunne ha brukt tid til å forankre svar til fritekstspørsmålet. Dette henger sammen med at vi fikk betydelige mange «reklamesvar». Nesten alle respondentene var enten ledere eller fast ansatte i fulltid. Vi lurte på om dette kunne ha påvirket resultatene med tanke på hvor mye direkte kontakt med publikum de pleier å ha. Det kunne ha vært interessant å få vite hvordan opplevelser hos sesong- eller midlertidige ansatte var, siden de ofte har mye kontakt med kundene. Samtidig konkluderte vi med at det er vanligvis vanskelig å engasjere midlertidige ansatte i et eventuelt opplæringsprogram, men dette er likevel verdt å utforske.

Situasjonen rundt mangel av opplæring om universell utforming var i stor grad forventet, men det ble tolket som positivt at såpass mange deltakere ønsket å få opplæring. De svarte dessuten at de var interessert i alle svaralternativene som sto på skjemaet, om type kunnskap som opplæring kan dreie seg om (se Kapittel 5.2.3). Vi observerte at veldig få kjenner til solsikkeordningen, og i tillegg vet mange ikke om bedriften er med i ledsagerordningen. Denne kunnskapsmangelen stemmer med det som ble fremhevet på skjema for personer med funksjonsnedsettelse (se Kapittel 5.1.5.8), og dette er nok grunnen til at personer med usynlige funksjonsnedsettelse er såpass utsatt.

Mange ansatte føler seg redde for å si eller gjøre noe feil når de møter kunder med funksjonsnedsettelse (se Kapittel 5.2.3). Dette fører sannsynligvis til at de oppfattes som «uhjelpsomme» fra kundens perspektiv (se Kapittel 5.1.5.1), ifølge hovedtemaet i kvalitativ analyse. Det virker som at deltakere med funksjonsnedsettelse uansett heller vil bli hørt og sett enn ignorert. Dataene som ble lagt frem i Kapittel 5 viser på flere måter at det er et behov for et fullstendig, praktisk og strukturert opplæringsprogram for ansatte i reiselivsnæringen, spesielt når det gjelder transportetapper og usynlige funksjonsnedsettelse.

7 Oppsummering og konklusjon

Prosjektet «Se meg – hør meg» hadde som mål å kartlegge situasjonen om reiselivet til personer med funksjonsnedsettelse med spesielt fokus på holdninger hos ansatte i reiselivsnæringen, og hvordan de møter gjester med funksjonsnedsettelse. Arbeidsgruppen samlet data ved hjelp av to nettskjemaer, ett for personer med funksjonsnedsettelse og ett til ansatte i reiselivsnæringen. Skjemaene ble utviklet i flere runder sammen med interesseorganisasjoner og bedriftsrepresentanter gjennom en workshop. Før de ble sendt ut nasjonalt ble de testet av medlemmer av FFO Vestfold og Telemark og noen reiselivsbedrifter i Midt-Telemark.

Vi fikk 465 svar fra personer med funksjonsnedsettelse og 132 fra ansatte i reiselivsnæringen. Skjemaene ga arbeidsgruppen data om bakgrunn til begge målgruppene, tidligere erfaring med reiselivet og funksjonsnedsettelse, og opplevelser i møte med hverandre. Vi gjennomførte både kvantitativ og kvalitativ analyse over svarene.

Dataene som vi fikk viser at mennesker med funksjonsnedsettelse sliter med å forholde seg til reiselivet på flere måter, og det synes som det personlige møtet mellom ansatte og gjester med funksjonsnedsettelse er selve kjernen til problematikken. Ansatte oppfattes som uhjelpsomme og uhøflige i flere situasjoner, men samtidig observerer vi at de fleste av dem bare er redde for å si eller gjøre noen feil. Data viser ganske tydelig at mangel på kunnskap hos ansatte i reiselivet og andre service- og tjenesteytende næringer er grunnen til at samhandlingen mellom kunder og tjenesteytende ender med diskriminering og vegring for å reise.

8 Anbefalinger for videre arbeid

Prosjektet viser at manglende kunnskap er grunnen til diskriminering av personer med funksjonsnedsettelse i reiselivet. Nettskjemaene ble brukt som datakilde for å få en oversikt over hvilke kunnskap som mangler og hvilke områder opplæring må omfatte.

Vi kommer derfor til å foreslå et opplæringsprogram til ansatte i reiselivsnæringen som:

- Underviser om forskjellige typer funksjonsnedsettelse, hvilke behov de med funksjonsnedsettelse har og hvilke hjelpemidler de pleier å bruke. Programmet må ha spesielt fokus på usynlige funksjonsnedsettelse.
- Underviser om riktig kommunikasjon: riktige begrep, respektfullt språk og alternativ kommunikasjon når det er behov for det.
- Viser hvordan man kan bistå gjestene med funksjonsnedsettelse i nødsituasjoner og hvordan man skal møte gjestene i tråd med CRPD og vanlige rettigheter.
- Er praksis-basert og gir konkrete eksempler om samhandlinger, case-scenarioer og problemløsninger.
- Skal prioriteres i bedriftene deres. Dette gjelder hovedsakelig beslutningstakere, eiere og strategi-utviklere i reiselivsnæringen.
- Følges opp med en konkret strategi hos bedriften når opplæringen er fullført. Dette gjelder samme aktører som i det forrige punktet.
- Skal gjennomføres for alle ansatte (heltid, deltid og sesong), da alle i en eller annen sammenheng kan komme i kontakt med bedriftenes besøkende.
- Følges opp av lederne, som skal kontrollere at de ansatte har gjennomført opplæringen og at de virkelig har forstått dette.

Vedlegg 1. Invitasjon til workshop i prosjektet «Se meg – hør meg»

Invitasjon til workshop på Bø hotell torsdag 14.9.23 kl 0930 – 1500

FFO Vestfold og Telemark har fått prosjektmidler fra BUFDIR (Barne, ungdom og familiedirektoratet) til forprosjektet «Se meg – hør meg!» - *Hvordan møte alle på en respektfull og likeverdig måte?*



FFO får ofte tilbakemeldinger fra medlemmer om at de opplever å bli avvist, diskriminert eller møtt med liten eller ingen forståelse fra ansatte innenfor service og tjenesteytende sektor.

Dette forprosjektet skal derfor undersøke omfang, type diskriminering og holdninger på landsbasis. Formålet er å danne grunnlag for utvikling av et universelt utformet opplæringsprogram for alle ansatte i service- og tjenesteytende sektor i hvordan møte, kommunisere og være godt vertskap for alle, uavhengig av funksjonsgrad. Hovedmålet er å bedre livskvalitet og likestilling for personer med nedsatt funksjonsevne.

Denne undersøkelsen skal gjennomføres ved at det sendes ut spørreskjema med relevante spørsmål til de aktuelle gruppene (personer med ulike funksjonsnedsettelse og ansatte i reiselivsnæringen) på landsbasis.

Men - vi trenger din hjelp til å lage de riktige spørsmålene for at svarene skal gi oss best mulig grunnlag for utvikling av en slik opplæring.

Det er du som har erfaringen med utfordringene du møter, enten du er kunde/besøkende med funksjonsnedsettelse eller ansatt i reiselivet som får besøkende/kunde med behov for tilrettelegging.

Vi håper derfor at du har mulighet til å delta på denne workshopen

[Påmelding til post@abhaugan.no](mailto:post@abhaugan.no)

Navn:

e-post:

telefonnr:

Behov for tilrettelegging;

Matallergier:

Med vennlig hilsen
FFO Vestfold og Telemark

Vedlegg 2. Agenda til workshop i prosjektet «Se meg – hør meg»

Program torsdag 21.9.23 kl 1000 – 1500 på Bø hotell

1000	Velkommen
	«Se meg – hør meg» – kort presentasjon av prosjektet v/prosjektleder Anne Bjørg Haugan
	Gjennomgang av dagens gruppearbeid v/forskerne Joschua Thomas Liedtke og Juan Carlos Torrado Vidal
	Gruppearbeid
1200	Lunsj
1245	Gruppearbeid forts.
	Samling i plenum med presentasjon av gruppearbeidene og diskusjon
	Konklusjon
1500	Takk for i dag

Pauser tar vi under vegs.

Vedlegg 3. Presentasjon til workshop i prosjektet «Se meg – hør meg»



**Norsk
Regnesentral**
NORWEGIAN COMPUTING CENTER


Gruppearbeid

Se meg – hør meg



2 spørreskjemaer

- ▶ For personer med funksjonshemming
 - Bakgrunn
 - Forhold til reiselivet
 - Holdninger
- ▶ For ansatte i reiselivsnæringen
 - Bakgrunn
 - Erfaring med kunder/gjester med funksjonsnedsettelse
 - Holdninger



2

Hjelpemidler

- ▶ Spørreskjema på papir
- ▶ Er det noe som trenger ekstra help?
 - Elektronisk versjon
 - Lesehjelp
 - ...



3

Plan

- ▶ 10:45 – 11:05 Individuell gjennomgang
- ▶ 11:05 – 11:15 Pause
- ▶ 11:15 – 12:00 Gruppediskusjon ved målgruppe
- ▶ 12:45 – 13:30 Gruppediskusjon med blandede grupper
- ▶ 13:30 – 13:45 Pause
- ▶ 13:45 – 14:45 Diskusjon i plenum og konklusjon



4

Først gruppedeling

- ▶ Deltakere fra bedrift
 - 2 grupper à 5 personer
- ▶ Deltakere med interesseorganisasjoner
 - 2 grupper à 3 personer



6

Individuell gjennomgang

10:45 – 11:05

- ▶ La merke til spørsmålsutforming, svarmuligheter, språk, struktur, lengde/tidsbruk...
- ▶ Ta pause når du er ferdig
- ▶ Si ifra om du trenger noe



7

Gruppediskusjon etter målgruppe

11:15 – 11:30

- ▶ Samle tanker om spørsmålsutforming, svarmuligheter, språk, struktur, lengde/tidsbruk...



10

Gruppediskusjon - konklusjoner

11:30 – 12:00

- ▶ Presentasjon av konklusjoner etter gruppe



11

Andre gruppedeling

- ▶ Blandede grupper (medlemmer fra både bedrifter og interesseorganisasjoner)
- ▶ 3 grupper à 5 personer



13

Gruppediskusjon etter målgruppe

12:45 – 13:30

- ▶ Samle tanker om spørsmålsutforming, svarmuligheter, språk, struktur, lengde/tidsbruk...



14

Plenum

13:45 – 14:45

- ▶ Samle tanker om spørsmålsutforming, svarmuligheter, språk, struktur, lengde/tidsbruk...



17

Vedlegg 4. Nettskjema for personer med funksjonsnedsettelse

Dette skjemaet kan også finnes ved å klikke på [denne lenken](#)

2/29/24, 1:48 PM Se meg - hør meg: versjon for personer med funksjonsnedsettelse og pårørende

Se meg - hør meg: versjon for personer med funksjonsnedsettelse og pårørende

FFO Vestfold og Telemark har fått prosjektmidler fra BUFDIR (Barne, ungdom og familiedirektoratet) til forprosjektet «Se meg – hør meg!» - Hvordan møte alle på en respektfull og likeverdig måte?

FFO får ofte tilbakemeldinger fra medlemmer om at de opplever å bli avvist, diskriminert eller møtt med liten eller ingen forståelse fra ansatte innenfor service og tjenesteytende sektor.

Dette forprosjektet skal derfor undersøke omfang, type diskriminering og holdninger på landsbasis, med fokus på reiselivet. Formålet er å danne grunnlag for utvikling av et universelt utformet opplæringsprogram for alle ansatte i service- og tjenesteytende sektor i hvordan møte, kommunisere og være godt vertskap for alle, uavhengig av funksjonsgrad. Hovedmålet er å bedre livskvalitet og likestilling for personer med nedsatt funksjonsevne.

For å få best mulig grunnlag for et slikt opplæringsprogram er vi helt avhengige av din erfaring som besøkende/kunde enten du selv har funksjonsnedsettelse eller er pårørende/ledsager til noen som har det.

Vi håper derfor at du kan sette av noen minutter til å svare på spørsmålene under.

Spørreundersøkelsen gjennomføres anonymt.

Pårørende kan svare på vegne av en person med funksjonsnedsettelse og da gjelder svarene erfaringene til den personen du svarer for.

Svarfrist 20.1.2024

Kontaktinfo: Prosjektleder Anne Bjørg Haugan, e-post: post@abhaugan.no

* Required

Seksjon I: Bakgrunn

1. Hvor gammel er du? *

- Yngre enn 18 år
- 18 - 29 år
- 30 - 39 år
- 40 - 49 år
- 50 - 59 år
- 60 - 64 år
- 65 - 74 år
- 75 - 85 år
- Eldre enn 85 år

<https://forms.office.com/Pages/DesignPageV2.aspx?prevorigin=shell&origin=NeoPortalPage&subpage=design&id=V0nMhmOKDEyMBLrZxojzVR...> 1/8

2. Hvilket kjønn identifiserer du deg som? *

- Kvinne
- Mann
- Annet
- Ønsker ikke å oppgi

3. Hva er nasjonaliteten din? *

- Norsk
- Utenlandsk fra EU/EØS
- Utenlandsk fra utenfor EU/EØS

4. Hva er nasjonaliteten til foreldrene dine? *

- Norsk
- Utenlandsk fra EU/EØS
- Utenlandsk fra utenfor EU/EØS

5. Hvilket fylket bor du i? *

- Troms og Finnmark
- Nordland
- Trøndelag
- Møre og Romsdal
- Vestland
- Rogaland
- Agder
- Vestfold og Telemark
- Viken
- Oslo
- Innlandet

6. Hva er ditt høyeste gjennomførte utdanningsnivå? *

- Grunnskole (1 - 10)
- Videregående skole
- Høgskole / Universitet
- Fagbrev
- Fagskole

7. Hvordan vurderer du selv din egen økonomiske status? *

- Veldig høy
- Høy
- Gjennomsnittlig
- Lav
- Veldig lav

8. Hvilke funksjonsnedsettelser har du? *

- Ingen
- Svaksynt
- Blind
- Hørselshemmet
- Døv
- Bevegelsehemmet
- Redusert taleevne
- Hukommelses-/konsentrasjonsvansker
- Lese-/skrivevansker
- Kognitiv funksjonsnedsettelse
- Psykiske eller sosiale utfordringer
- ME / utmattelse / overfølsomhet
- Muskel- og skjelettlidelse
- Ønsker ikke å oppgi
- Annet

Seksjon II: Forhold til reiselivet

9. Hvor mye reiser du vanligvis i løpet av et år? *

- Mindre enn 1 gang
- 1 - 2 ganger
- 3 - 5 ganger
- Flere enn 5 ganger

10. Hva er oftest målet med reisene dine? *

- Fritid
- Jobb
- Helse (egen eller familie)
- Utdanning
- Besøke familie / venner
- Annet

11. Reiser du vanligvis til samme reisemål? *

- Ja, oftest
- Ja, noen ganger
- Nei, jeg reiser vanligvis til nye steder

12. Hvor reiser du vanligvis til når du reiser innenlands? *

- Troms og Finnmark
- Nordland
- Trøndelag
- Møre og Romsdal
- Vestland
- Rogaland
- Agder
- Vestfold og Telemark
- Viken
- Oslo
- Innlandet

13. Hvor reiser du vanligvis når du reiser utenlands? *

- Norden
- Innenfor Europa
- Utenfor Europa

14. Hvor reiste du til sist innenlands? *

- Troms og Finnmark
- Nordland
- Trøndelag
- Møre og Romsdal
- Vestland
- Rogaland
- Agder
- Vestfold of Telemark
- Viken
- Oslo
- Innlandet

15. Hvor reiste du til sist utenlands? *

- Norden
- Innenfor Europa
- Utenfor Europa

16. Reiser du vanligvis alene? *

- Ja
- Nei

17. Hvem reiser du vanligvis med? *

- Ledsager
- Familienmedlemmer
- Venner
- Organisert gruppereise

Seksjon III: Holdninger

18. Hvordan har du blitt møtt av ansatte i reiselivsnæringen i de følgende situasjonene? *

	Veldig dårlig	Ganske dårlig	Nøytral	Bra	Veldig bra
Innhenting av informasjon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bestilling av billetter (reiser, aktiviteter osv.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Transportetapper (tog, buss, bil, fly)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service på reisemålet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aktiviteter på reisemålet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. Hvor henter du vanligvis informasjon om reisemål? *

- Nettsider
- Sosiale medier
- Brosjyrer
- Anbefalinger fra familie / venner
- Anbefalinger fra interesseorganisasjoner
- Anbefalinger fra Tripadvisor / Yelp / lignende
- Reiseselskap
- Tradisjonell media (TV, avisa, osv.)

20. Har du opplevd diskriminering eller negative holdninger fra ansatte i reiselivsnæringen? *

- Ja, alltid
- Ja, mange ganger
- Ja, få ganger
- Nei, aldri

2/29/24, 1:48 PM

Se meg - hør meg: versjon for personer med funksjonsnedsettelse og pårørende

21. Hva slags diskriminering har du opplevd? *

- Kjønn
- Alder
- Funksjonsnedsettelse
- Legning
- Etnisitet
- Annet

22. Fint om du kan beskrive dine opplevelser på godt og vondt i forbindelse med reisene.
Beskriv gjerne én eller flere episoder.

This content is neither created nor endorsed by Microsoft. The data you submit will be sent to the form owner.

 Microsoft Forms

<https://forms.office.com/Pages/DesignPageV2.aspx?prevorigin=shell&origin=NeoPortalPage&subpage=design&id=V0nMhmOK0EyMBLrZxojzvr...> 8/8

Vedlegg 5. Nettskjema for ansatte i reiselivsnæringen

Dette skjemaet kan også finnes ved å klikke på [denne lenken](#)

2/29/24, 1:49 PM Se meg - hør meg: versjon for ansatte i reiselivsnæringen

Se meg - hør meg: versjon for ansatte i reiselivsnæringen

FFO Vestfold og Telemark har fått prosjektmidler fra BUFDIR (Barne, ungdom og familiedirektoratet) til forprosjektet «Se meg – hør meg!» - Hvordan møte alle på en respektfull og likeverdig måte?

FFO får ofte tilbakemeldinger fra medlemmer om at de opplever å bli avvist, diskriminert eller møtt med liten eller ingen forståelse fra ansatte innenfor service og tjenesteytende sektor.

Dette forprosjektet skal derfor undersøke omfang, type diskriminering og holdninger på landsbasis, med fokus på reiselivet. Formålet er å danne grunnlag for utvikling av et universelt utformet opplæringsprogram for alle ansatte i service- og tjenesteytende sektor i hvordan møte, kommunisere og være godt vertskap for alle, uavhengig av funksjonsgrad. Hovedmålet er å bedre livskvalitet og likestilling for personer med nedsatt funksjonsevne.

For å få best mulig grunnlag for et slikt opplæringsprogram er vi helt avhengige av din erfaring som ansatt i reiselivsnæringen.

Vi håper derfor at du kan sette av noen minutter til å svare på spørsmålene under.

Spørreundersøkelsen gjennomføres anonymt.

Svarfrist 20.1.2024

Kontaktinfo: Prosjektleder Anne Bjørg Haugan, e-post: post@abhaugan.no

* Required

Seksjon I: Bakgrunn

1. Hvor gammel er du? *

- Yngre enn 18 år
- 18 - 29 år
- 30 - 39 år
- 40 - 49 år
- 50 - 59 år
- 60 - 65 år
- Eldre enn 65 år

<https://forms.office.com/Pages/DesignPageV2.aspx?prevorigin=shell&origin=NeoPortalPage&subpage=design&id=V0nMhmOK0EyMBLrZxojzVR...> 1/7

2. Hvilket kjønn identifiserer du deg som? *

- Kvinne
- Mann
- Annet
- Ønsker ikke å oppgi

3. Hva er nasjonaliteten din? *

- Norsk
- Utenlandsk fra EU/EØS
- Utenlandsk fra utenfor EU/EØS

4. Hva er nasjonaliteten til foreldrene dine? *

- Norsk
- Utenlandsk fra EU/EØS
- Utenlandsk fra utenfor EU/EØS

5. Hvilket fylke jobber du i? *

- Troms og Finnmark
- Nordland
- Trøndelag
- Møre og Romsdal
- Vestland
- Rogaland
- Agder
- Vestfold og Telemark
- Viken
- Oslo
- Innlandet

6. Hva er ditt høyeste gjennomførte utdanningsnivå? *

- Ungdomsskole / Grunnskole
- Videregående skole
- Høgskole / Universitet
- Fagbrev
- Fagskole

7. Hva slags stilling har du? *

- Leder / Eier
- Fast ansatt fulltid
- Fast ansatt deltid
- Sesong / midlertidig ansatt
- Other

8. Har du funksjonsnedsettelse selv? *

- Nei
- Svaksynt
- Blind
- Hørselshemmet
- Døv
- Bevegelseshemmet
- Redusert taleevne
- Hukommelses-/konsentrasjonsvansker
- Lese-/skrivevansker
- Kognitiv funksjonsnedsettelse
- Pysiske eller sosiale utfordringer
- ME / utmattelse / overfølsomhet
- Muskel- og skjelettlidelse
- Ønsker ikke å oppgi
- Other

Seksjon II: Erfaring med kunder/gjester med funksjonsnedsettelse

9. Har du hatt kunder/gjester med funksjonsnedsettelse? *

- Ja, ofte
- Ja, men sjelden
- Nei, aldri
- Vet ikke

10. Hvordan fikk du vite at de hadde funksjonsnedsettelse? *

- Synlige funksjonshindringer (rullestol, blindestokk, osv.)
- Det står i bestillingen eller på billetten
- Gjesten har selv gitt informasjon om funksjonsnedsettelsen i løpet av besøket
- Ledsager har gitt informasjon om funksjonsnedsettelsen i løpet av besøket
- Du har spurt gjesten om vedkommende har spesielle behov
- Gjesten hadde solsikkebånd på seg

11. Hva slags funksjonsnedsettelse har du erfaring med? *

- Jeg har ingen erfaring
- Svaksynt
- Blind
- Hørselshemmet
- Døv
- Bevegelsehemmet
- Redusert taleevne
- Hukommelses-/konsentrasjonsvansker
- Lese-/skrivevansker
- Kognitiv funksjonsnedsettelse
- Fysiske eller sosiale utfordringer
- ME / utmattelse / overfølsomhet
- Muskel- og skjelettlidelse
- Ønsker ikke å oppgi
- Other

12. Har du kjennskap til selskapsordningen? *

- Ja
- Nei

13. Er bedriften din med i selskapsordningen? *

- Ja
- Nei
- Vet ikke

14. Har bedriften din ledsagerordningen? *

- Ja
- Nei
- Vet ikke

15. Har bedriften din retningslinjer som gjelder i møtet med personer med funksjonsnedsettelse? *

- Ja
- Nei
- Vet ikke

16. Hvor fornøyd er du med retningslinjene? *

- Helt misfornøyd
- Ganske misfornøyd
- Verken fornøyd eller misfornøyd
- Ganske fornøyd
- Helt fornøyd

17. Har bedriften din fokus på tilgjengelighet for alle eller universell utforming? *

- Ja
- Nei
- Jeg vet ikke

18. Har du fått opplæring i tilgjengelighet for alle eller universell utforming i bedriften din? *

- Ingen
- Litt
- En del
- Mye

19. Hva mener du mangler i den opplæringen?

Seksjon III: Holdninger

20. Hvordan opplever du det når du får kunder/gjester med funksjonsnedsettelse? *

- Jeg føler meg trygg i situasjonen
- Jeg er redd for å si noe støtende
- Jeg er redd for å gjøre noe feil
- Jeg vet ikke hvordan jeg best kan bistå / legge til rette
- Other

21. Hva gjør du når du møter kunder/gjester med funksjonsnedsettelse? *

- Improviserer så godt jeg kan
- Ber om hjelp fra kollega/leder
- Følger regler og retningslinjer
- Oppfører meg som vanlig og møter alle kunder på samme måte
- Other

22. Er du interessert i å få opplæring om hvordan du skal møte kunder/gjester med funksjonsnedsettelse? *

- Ja
- Nei

23. Hva vil du helst få opplæring i for å møte kunder med funksjonsnedsettelse? *

- Hvordan bli en god vert
- Kommunikasjon (riktige begrep, respektfullt språk, alternativ kommunikasjon...)
- Hjelpemidler (førehunder, rullestol, tilgjengelige lokalteter og aktiviteter...)
- Kunnskap om ulike funksjonsnedsettelse og tilretteleggingsbehov
- Other

This content is neither created nor endorsed by Microsoft. The data you submit will be sent to the form owner.

